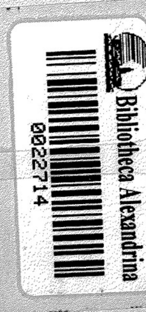
مكتبة الثورة الادارية
باشراف الدكتور كمال دسوقي

أعمال السكرتارية



تأليف : جون هاريسون
ترجمة : نبيه حمودة

أعمال السكرتارية

مكتبة الثورة الادارية
باشراف الدكتور كمال دسوقي

أعمال السكرتارية

تأليف : جون هاريسون
ترجمة : نبيه حمودة

ملتزم الطبع والنشر
دار الفكر العربي



تصدير

أعمال السكرتارية ـ من كتابة رسائل ومــــذكرات ، وحفظ وتبويب الأوراق والملفات ، واختزال ، وكتابة على الآلة ، واستلام وتصـدير البريد ، وإرسال الخطابات والبرقيات ، واستخدام وتشغيل التليفون والآلات المكتبية الحديثة ، بل ربما أعمال الحسابات وإمساك الدفاتر ... هي جوهر وظائف المهن الكتابية Clerical jobs أو الأعمال المكتبية التي يستخدم من أجلها موظفو المكاتب Office employees ـ هذا الجهاز الضخم من الرجال والنساء الذي يمثل أكبر قطاع(1) من العاملين في الحكومة أو المؤسسات ـ إذا قيس بعدد الفنيين

(1) الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة . الإدارة المركزية لترتيب الوظائف . إدارة التسجيل والإحصاء .

المجموعة الأولى من الإحصاء الوظيفي . القوى الوظيفية وتكاليفها ١٩٦٥/١٩٦٦ .

عدد موظفي الدولة ٩٣٢٨٩٧ موظف ، منهم ٢٢٧٧٤٠ وظائف ذات كادرات خاصة ، ٧٠٠١٥٧ وظائف عادية (درجات عادية)، ٨٠٤٤٤ عدد الوظائف المكتبية،

٣٤١٨٨٧ عدد الوظائف العمالية — ٢١٣٤٤ وظائف تنظيمية وإدارية

١٥٨٦٥٧ عدد الوظائف الفنية — ١٧٥١٦ عدد الوظائف المكتبية بالمؤسسات

١٢٩٩٣٨ عمال بالمؤسسات .

ويهمنا في هذا الصدد أن نرى توزيع الدرجات في الوظائف المكتبية ثم الوظائف الإدارية والفنية في الحكومة والمؤسسات .

الوظائف المكتبية :

ثالثة	٢٧
رابعة	١١٢٥
خامسة	٢٠٢٢
سادسة	٥٦٠٠
سابعة	١٠٦٨٠
ثامنة	١٧٧٠٠
تاسعة	٣٧٣٩٢
عاشرة	٥٨٩٨
	٨٠٤٤٤

الوظائف التنظيمية والإدارية :

ثانية	٧٠٩
ثالثة	١١٤٥
رابعة	١٩٢٧
خامسة	٢٧٣٠
سادسة	٤٢٢٧
سابعة	١٠٦٠٦
	٢١٣٤٤

الوظائف المكتبية بالمؤسسات
حتى الدرجة العاشرة : ١٧٥١٦

العمال بالمؤسسات: ١٢٩٩٣٨
وظائف عمالية بالدولة. ٣٤١٨٨٧

أو الإداريين فى الكادرين الفنى والإدارى . والذى على عاتقه تقع أعباء اتصالات المنظمة الداخلية والخارجية ، وبمقدار كفاءته تكون حيويتها وفاعليتها أو جمودها وتعطلها ، كما أنه بقدر أمانته وإخلاصه تتحقق براعة التنظيم ، وسرية المعلومات ، ومرونة الإجراءات.

ولقد أدى تعدد أعمال السكرتارية وتنوعها إلى محاولات تقسيمها إلى مجموعات وظائف يتخصص فى كل منها طائفة من الموظفين الكتابيين فى العمل ، وإن كان قدر «معين» من التدريب عليها جميعاً ودراستها والامتحان فيها أمراً لازماً . فمن حيث الوظائف المكتبية بوجه عام يمكن أن نجد الأنواع الأربعة الآتية أكثرها شيوعاً وعمومية فى كل المنظمات ، وهى وظائف :

١ — الكتابة على الآلة والمراسلات .

٢ — الحفظ والفهرسة Filing and indexing .

٣ — النسخ duplicating .

٤ — الاتصالات البريدية والتليفونية(١) والتلغرافية والشخصية .

ومن حيث التخصص فى مجموعات هذه الوظائف فى العمل أثبت علماء النفس الذين قاموا بوضع اختبارات للأعمال الكتابية إمكان تمييز أربعة أنواع أيضاً من الموظفين الكتابيين(٢) .

١ — الكتبة Clerks الذين يقومون بأعمال الملفات ، والمراجعة ، والجدولة . وغيرها من المهام المكتبية .

---

(١) أنظر مثلا : جيوفرى ميلز Jeoffrey Mills وأوليفر ستاندنجفورد Olive Standingford : تنظيم المكتب وطرق العمل به Office organiz &. Method بيتمان Pitman لندن ١٩٥٩ (الطبعة الثانية) ص٩ .

(٢) Lawshe C H., Principles of personnel Testing, Mcgraw-Hill, N.y. 1948, pp 151—152.

٢ — الكتبة على الآلة Typists الذين عملهم الأساسى الكتابة على الآلة ، ولكنهم مع هذا يؤدون بعض وظائف الكتبة السابق ذكرها .

٣ — المختزلون Stenographers الذين جوهر عملهم الاختزال والكتابة على الآلة .

٤ — ثم مشغلو الآلات المكتبية Office machine operators الذين يستخدمون مختلف آلات المكاتب فى النسخ والكتابة والمحاسبة والبريد .

إلا أنه نظراً لصعوبة إمكان التمييز بين هؤلاء الموظفين فى العمل أو إمكان إيجاد حد فاصل بين هذه المجموعات من الوظائف المكتبية ـ خصوصاً خارج المنظمات الكبرى الواسعة المحددة الاختصاصات . فقد جرى مؤلفنا على مخاطبة ثلاثة أنواع فقط من الموظفين الكتابيين يذكرها متدرجة من الكتبة العاديين junior clerks إلى المختزلين والعاملين بالآلات Shorthand-typists ثم السكرتيرات الخصوصيات Private secretary (والمؤلف أميل إلى الحديث عن وظائف السكرتارية الخاصة بصيغة الإناث ربما بحكم الأغلب من المألوف فى بلاده ـ إن كنت قد رجوت الأستاذ المترجم أن يجعل الخطاب عاماً للرجال بحكم أغلبيتهم فى بلادنا مزاولة لهذه الوظائف ذاتها) :

ولعل المؤلف قد تأثر فى هذا التقسيم الثلاثى الأعمال الكتابية بمناهج الدراسة ومستويات الامتحان التى تعد المشتغلين بهذه الوظائف وتخرجهم فيها ـ فهو (جون هاريسون John Harrison) محاضر فى مواد التربية التجارية بمعهد إيستلاى الفنى Eastleigh Tehnical College . وكتابة تلخيص للمادة التى درستها ست سنوات فى أعمال السكرتارية للطلاب المنتظمين والمنتسبين (المسائيين) الغرض منه ـ كما يقول ـ إعـــداد الطلاب المتقدمين لامتحان المرحلة الوسطى بجمعيـــة الفنون الملكية قسم أعمال السكرتارية Royal Society of Arts Secretarial Duties وبعض موضوعات امتحان دبلوم غرفة لندن التجارية L. C. C. فى السكرتارية الخاصة . من أجل هـذا فهو يلحق بالكتاب نموذج امتحان هاتين الجهتين بإذن منهما ، ويذيل كل فصل بالعديد من أسئلة امتحاناتهما

السابقة للتدريب على الامتحان فى أعمال السكرتارية للحصول على هذه الشهادات فضلا عن أن الكتاب ـ كما يقول أيضا ـ مرجع لكل المشتغلين بالأعمال الكتابية بأنواعهم الثلاثة التى ذكرها ، إضافة إلى خزانة كتب المكتب ، وحافز للقراء على الاستزادة من قراءة الكتب المتخصصة والاهتمام بالمزاولات العملية فى الوظيفة بمجالات أعمال المكاتب المتغيرة الوسائل والطرق والآلات تغيراً مستمراً .

وبالنسبة لنا ـ فإن هذا الكتاب مترجماً له فائدته الكبرى فى إعدادوتدريب موظفى الأعمال الكتابيةالذين هم كما قلت الأغلبية فى العدد داخل الأجهزة الإدارية، والعصب الحساس بالنسبة للإدارة ، إذ على عاتقهم تقع مهمة إنجاز القرارات وتوصيلها ، وتيسير الخدمات وتبسيطها ، ورضاء الجمهور أو سخطه ، وإنما كان لهذا الكتاب وغيره مثل تلك الأهمية عندنا لأسباب كثيرة أولها وأهمها : أن التعيين عندنا فى الوظائف الكتابية لاينظر إليه كتخصص إلا بعد التعيين إن نظر . إذ يلحق بوظائف الكادر الكتابى حملة الشهادات المتوسطة لمجرد الإلحاق بوظيفة . وكأن أعمال السكرتارية لا تحتاج لتعليم سابق أو تدريب ؛ بل يمكن اكتسابها بالمزاولة والخبرة ـ فلا طالب الوظيفة يشترط فيه تخصص سابق ، ولا هو يتلقى أو يعطى فترة تدريب سابقة على التوظف . . الأمر الذى يجعل موظفى المكاتب إلا القليل منهم عاجزين حتى عن الكتابة على الآلة . . . وإن عدد الكتبة على الآلة فى أية مصلحة بالكفاءة التى تعتبر الحد الأدنى للتوظف ليعد على الأصابع..فضلا عن المهارات الأخرى المطلوبة لأعمال الاختزال والمحاسبة وإمساك الدفاتر . . . الأمر الذى أدى إلى ألا يعتز الموظف الكتابى بتخصص يترقى فيه وينمى مهاراته ، بل ينتقل من عمل لآخر حسبما يجد الترقية المادية أو الراحة ميسرة ، ويصبح النشاط الصورى أو السطحى الذى يقوم به الموظفون من حملة الثانوية العامة أو الإعدادية... نشاطا اجتهاديا يخطىء أكثر مما يصيب ، ويعرقل الإجراءات ، ويعطل سير الأعمال .

الأمر الثانى الذى يجعل للتدريب على أعمال السكرتارية فى بلادنا أهميته الملحة ، فهو كثرة عدد المشتغلين فى هذا النوع من الأعمال خصوصاً بمصالح

الحكومة المختلفة ، إذ تدعو ضرورتان متزايدتان إلى الإكثار من عدد موظفي الأعمال الكتابية سنة بعد أخرى ، وربما في كل ميزانية سنوية ، لمواجهة اتساع الأجهزة الحكومية بالإنشاء أو التوسع أو تعميم الخدمات ، من ناحية ، ولتشغيل خريجي المدارس والشهادات المتوسطة الذين يعدون كل سنة بعشرات الآلاف والذين ترى الحكومة واجبا عليها أن تعينهم للقيام بأعمال كتابية .

أولا : حتى لا تتزايد البطالة بين المتعلمين وأنصاف المتعلمين سنة بعد أخرى فيتحرج موقف الحكومة بالنسبة للشعب الذي تستمد سلطتها منـــه وتضج الأسرات بالشكوى من عدم توظيف أبنائها الذين علمتهم الدولة وخرجتهم بإحدى شهاداتها التعليمية .

وثانياً : لأن الحكومة في أي بلد — وفي بلادنا بوجه خاص بعد التأميم والسيطرة على وسائل الإنتاج لمصلحة الشعب ـ هي المحتكر الأوحد للتوظيف وتشغيل الأيدي العاملة . ويصبح جزءاً من سياستها أن تجد عملا لكل من حصل أي قدر من التعليم . فالعوامل السياسية والإجتماعية والإقتصادية والأدبية كلها تجعل الحكومة مضطرة إلى إحصاء عدد خريجي مختلف مراحل التعليم لتدبير وظائف لهم ـ إلا أن تعمل من الناحية الأخرى على الحد من القبول ابتداء حتى تتفادى ضرورة التشغيل ـ وليس تحديد القبول كذلك بالأمر السهل ـ ولما كان خريجو التعليم العام خصوصاً ليسوا ذوي تخصص فني يهيهم القدرة على مزاولة عمل حر خاص بهم أو يمكن معه استغلال طاقاتهم في الأعمال الإنتاجية ، فلابد من توجيههم لأجهزة الخدمات كنوع من الخدمات ذاتها التي ينبغي أن تؤديها الدولة . وهكذا تنقلب الوسيلة إلى غاية : الأيدي العاملة كوسيلة للإنتاج والخدمات يصبح تشغيلها ـ أي إلحاقها بعمل لمجرد تقاضي الأجر ـ هو الغاية والهدف .

والأمر الثالث أن وظائف الأعمال الكتابية هي بطبيعتها وظائف خدمة وتيسير لأعمال أخرى فنية يقوم بها متخصصون في الطب أو الهندسة أو الزراعة أو التعليم ... والموظفون الكتابيون أشبه بسلاح خدمة الجيش يدبرون له في

عجلة ونشاط الإمدادات واللوازم والمهمات دون تلكؤ أو إعراض . ومن طبيعة وظائف الخدمة أن تشعر القائمين بها بالتبعية والدونية inferiority إلى جانب الوظائف الفنية والمتخصصة ـ خصوصا إذا قيست أقدار الوظائف بالمرتبات والدرجات المالية أو الأدبية[١] ـ الأمر الذى يخلق الكراهية والنفور، وبالتالى يولد الحساسية والصراع من أجل البقاء وتوكيد الذات ـ مما هو سر الروتين والعيوب الأخرى المعروفة بالبروقراطية[٢] . ولاعلاج لذلك إلا بأن تصبح وظائف العمل الكتابى فى ذاتها تخصصا فنيا يعد له الشباب والفتيات إعداداً خاصا فيعتدون به كتخصص ويعملون على اكتساب مهاراته والاعتزاز بقيمته إلى جانب التخصصات الأخرى .

إن تدريباً على أعمال السكرتارية بكل أنواعها قبل الإلحاق بوظائف الكادر الكتابى التى تستوعب الآلاف المؤلفة من المتخرجين فى المراحل المتوسطة أمر لابد من التدبير له ـ ولو تقاضى المتدربون مرتبات الوظيفة كاملة طوال السنة أو أكثر اللازمة للتدريب ـ حتى تقتضى الدولة عملا فنيا يقابل مرتب الوظيفة ، وحتى يتخصص المتدرب فى أحد فروع العمل الكتابى بالقدر الذى يهيه الاعتزاز بالوظيفة، والثبات فيها ، وترقية ملكاته ومهارته فى مضمارها . وبدون هذا ـ فكأنما الدولة تنفق على الوظائف الكتابية لعرقلة أعمال الأجهزة الفنية والإدارية . ليس أسوأ من إلحاق من قطع دراسته بالتعليم العام وكان أمله الجامعة ، أو التعليم الفنى الصناعى أو الزراعى الذى لم يجد عملا فى مجال تخصصه فالتحق بعمل كتابى ـ حتى ولو كان جامعيا ـ ثم تركه بلا تخصص سابق أو تدريب لاحق على

---

(١) راجع مقالينا بعنوان : « الصراع بين الفنيين والاداريين فى الجهاز الحكومى » ، و « كيف نخلق جو العمل الصحى فى أجهزته الحكومية » — جريدة الأهرام — ٢٥ ، ١٩٦٢/٨/٢٧ .

(٢) أنظر كتابنا : سيكولوجية الادارة العامة — مكتبه الأنجلو المصرية بالقاهرة ١٩٦١ ص ٤٦٣) .

التوظف ليزاول العمل المكتبي ـ وكأن هذا العمل (فهلوة) أو (شطارة) سوف يتعلمها بالمران، فتكون النتيجة ألا يعمل شيئا ، ويتردد فى عمل أى شىء ، ولا يعمل إلا على تدعيم مركزه وإثبات شخصيته ، بينما هو لا يقوى على كتابة مذكرة أو صياغة خطاب أو دق صفحة على الآلة ، وهو أدنى ما يجب أن يعمله الموظف الكتابى فى ثوان وإن أى مطلع على كفاءة وفاعلية الأجهزة الكتابية الملحقة بالهيئات الدولية والرئاسية العليا التى يختار أفرادها على أساس تخصصهم وإجادتهم لفنون السكرتارية ليدرك سر كفاءة هذه الأجهزة فى الرد على المكاتبات وإعداد وكتابة ونسخ التقارير والمذكرات وأعمال وبحوث المؤتمرات ـ فى دقة وعناية ونظافة إخراج ويقظة ومسئولية واهتمام .. لاشك أنها مطلوبة لكل مستويات الإدارة فى كل مكان .

وليس هذا فقط هو ما يلزم مستخدمى الوظائف الكتابية ـ أى الإعداد والتدريب ـ فإن قدراً معينا من الخصائص والسمات الشخصية يجب أن يراعى توافره فيهم عند اختيارهم كاستعداد وموهبة ، والمؤلف يذكر من هذه الصفات فى الفصل السابع عشر الذى يخصصه للحديث عن السمات الشخصية والتدريب : الاستعداد الطيب والثقافة العامة الكافية ، والقدرة على التعبير عن النفس بطلاقة ، والمبادأة Initiative ، والمظهر الحسن الهندام ، والصحة الجيدة ، والاستعداد للعمل المكتبى ، والطموح ، والرغبة فى الاستزادة من الثقافة ، والقدرة على إجابة الأسئلة التى توجه فى دقة وسرعة ولباقة . . عدا الوعى والتقدير ، والمسئولية ، واللباقة فى التصرف . . . ثم التدرب على أعمال السكرتارية من كتابة واختزال واتصال تليفونى وترحيب بالزوار والمنتظرين بالمكتب ..الخ . أما الإختبارات النفسية التى تقيس صلاحية الفرد للاشتغال بالوظائف الكتابية فتهدف إلى الكشف عن :

(١) القدرات فى مجال المستوى العقلى العام ـ أى القدرة على استخدام المفاهيم اللفظية وغير اللفظية ، وإدراك معانى الكلمات والرموز ، وحل المسائل ، وتفهم العلاقات ، واتخاذ القرارات السليمة .

(٢) المهارات التربوية الأساسية كالقدرة على الجمع والضرب . واستعمال اللغة استعمالا صحيحا .

(٣) الاستعداد الكتابى بالمعنى الخاص — أى القدرة على ملاحظة الألفاظ والأرقام بدقة ، وسرعة ودقة قراءة ماعلى الورق والاستجابة له بطريقة صحيحة .

(٤) القدرة الحركية — خصوصا مهارة اليدين ومهارة الأصابع .

(٥) الكفاية المهنية بمعنى القدرة على أداء العمل المطلوب نتيجة المران . ويقاس هذا بشهادة العمل trial on the job ولكنه فى الاختبارات التى تجرى قبل التعيين يقاس بعينة عمل Work Sample تكشف عن مهارة الطالب التى اكتسبها فى أحد فنون الأعمال الكتابية الخاصة(١).

وإذا كانت اختبارات المستوى العقلى العام التى تكشف عن المبادأة وحدة الذهن واختبارات المهارات الدراسية التحصيلية التى تكشف عن الحد الأدنى من المعلومات العامة اللازمة لتعيين الموظف الكتابى مشتركة فى الكثير من اختبارات الوظائف الأخرى ، فإن قياس الاستعداد للأعمال الكتابية يتعمق أساسا سرعة إدراك الموقف والاستجابة له . فالسرعة والدقة فى إدراك التفاصيل — إلى جانب حد أدنى من المهارة اليدوية — هى جوهر استعداد الموظف الكتابى مهما تنوعت الأعمال الكتابية التى أثبت تحليل الكثير منها أنه يتطلب وقتا كبيرا نسبيا ينقضى فى عمليات التصنيف ، والفرز . والفحص أو المراجعة ، واللصق أو التدبيس ، وفض أو إقفال الرسائل ، وما أشبهها . . . ومهما تختلف نسبة كل نوع من هذه المهام فى كل من الأعمال المختلفة أيضا باختلاف أغراض المنظمات أو اتساعها أو تسمية الموظف الكتابى باسم كاتب سجلات ، أو صادر ، أو مخازن وتوريدات ، أو شئون عاملين ...

وفى رأيى أن اشتراط إجادة الموظف الكتابى لاستخدام الآلة الكاتبة فى مذكراته ومراسلاته مهما كان نوع أو مستوى العمل الكتابى الذى يقوم به

---

(١) كمال دسوقى : اختيار الأفراد — مكتبة الأنجلو المصرية ١٩٦٢ ص ٥٠١—٥٠٢ .

أمر حيوى يؤدى جملة فوائد بالنسبة له شخصيا . وللوظيفة ؛ ولتقدير الجمهور الذى تؤدى له الخدمات ، فالكتابة على الآلة تجعل الموظف الكتابى ذا تخصص فنى يرفعه إلى جانب التخصصات الفنية العليا التى يعمل فى خدمتها وبهبه الثقة فى نفسه إذ يجد نفسه صاحب فن لاغنى عنه ـ فن له قيمته العلمية المربحة فى خارج نطاق الوظيفة إذا أراد الاستغناء عنها أو الاستفادة بهذا الفن فى أوقات الفراغ إلى جانبها . وكلنا نلاحظ بالفعل تقدير الرؤساء للموظف الذى يجيد الكتابة على الآلة وتقديره هو لنفسه ـ من أجل هذا السبب فهو مطلوب فى كل وقت لكتابة الرسائل والمذكرات والتقارير حتى الخاص منها الذى لا يتعلق بالعمل مباشرة .

أما بالنسبة للوظيفة فإن إجادة الموظف الكتابى لأعمال الكتابة على الآلة فى سرعة وسهولة ودون تباطؤ أو كسل مبعثهما الجهد الذى يستثقل القيام به نتيجة ضعف القدرة أو المهارة ، هذه الإجادة تيسر إنجاز الأعمال بمعنى خروج القرارات والتقارير والمذكرات فى صورتها النهائية إخراجا ناجزاً مقروءاً ونظيفاً راقياً لا يتبقى بعده غير الإحاطة والتنفيذ . وواضح أن أصعب مرحلة فى اتخاذ القرارات وتبليغها فى مرحله صياغتها وكتابتها كمذكرة . وفى قدرة الكاتب أن يقرن الصياغة بالكتابة حين يتدرت التدريب الكافى على ذلك بحيث لايكون قد قرأ رسالة إلا ويده على الآلة تدق الرد عليها . فلا يتأخر عمل ولا تتراكم على مكتبه وفى أدراجه ملفات نتيجة عدم إسعاف مهارة الكتابة على الآلة لمذكرة الرد . إذ الفاصل الزمنى الذى يمتد أحيانا لأسابيع وشهور بين تلقى الموضوع وإرسال الرد عليه مبعثه فيما نرى القصور العقلى واليدوى عن المبادرة التى تجسم القرار صياغة وكتابة . وفى التدريب على مرونة هذا الإجراء وتبسيطه ما يقضى على التخوف الذى يصيب الموظف من توقع ضرورة إعادة قـــراءة الموضوع مرات ، ثم التفكير فى طريقة الرد عليه ، وتسويد هذا الرد ، وإعادة مراجعته والشطب والتغيير فى عباراته ، ثم الانتقال لنسخه على الآلة أو إعطائه للكاتب على الآلة . . . .

وأخيراً فإنه بالنسبة للجمهور الذى تؤدى له الخدمات من المفيد جداً ـ

بل من الضرورى أن يجيد الموظف الكتابى أعمال الكتابة على الآلة فى يسر وسهولة ـ إذ أن جوهر التعامل مع الأجهزة الحكومية الرد العاجل السريع على المكاتبات التى يرسلها أصحاب الشأن ـ ولو بالرفض أو الإفادة بأن الموضوع محل نظر وأن قراراً سوف يتخذ فيه وإفادة سوف تصل عنه . ومن حق كل متعامل مع الحكومة من الخارج ـ لا فيما بين مصالحها هى فقط ـ أن يتلقى خلال أيام قليلة ما يفيد بوصول طلبه والقرار الذى إتخذ أو سوف يتخذ فى شأنه . وعجز الموظفين الكتابيين ـ إلا القليل منهم الذين يكادون يكفون الردود الرسمية على جهات حكومية ـ عجزهم عن الكتابة هو الذى يحطم نفسية الجمهور بإهمال طلباته وعدم تلقى الرد عليها ـ مما يدفعه للسعى وراءها والجرى فى مختلف جهات سيرها ـ الأمر الذى يؤدى بدوره إلى تعطيل الموظفين عن عملهم . فلو أنهم أفادوا كل صاحب طلب أو حاجة بنتيجة موضوعه لكان عناء كتابة الرد وإرساله أخف عليهم من عناء التردد على مكاتبهم والسعى إليهم . قد يكون فى هذا التردد والسعى إشباع لحاجة فى النفس إلى التقدير وإثبات الذات ، ولكن الاعتداد بالتخصص والاعتزاز بالمهارة الذى ينمو حينئذ هو بديل شعور الموظف بالحاجة إلى السعى إليه شخصياً وهو الطريقة الصحيحة لإشباع هذه الحاجة ـ إلى جانب تقدير الرؤساء له الذى سوف يزداد نتيجة كفاءته التى تجعلهم يستطيعون الاعتماد عليه ويثقون بتصرفه فى الأوراق وقدرته على الإنجاز(١) .

وليست مهارة الكتابة على الآلة هى وحدها ما يجب أن يتزود به الموظف الكتابى فإن طابوراً آخر من المهارات ينبغى إلى جانبها أن يتحقق فيه . والتدريب الكامل لموظفى المكاتب ابتداء من الكاتب العادى حتى السكرتير الخاص ينبغى ـ كما يقول المؤلف فى صدر مقدمته ـ أن يقوم على دراسة شاملة لكل نواحى أعمال السكرتارية ... من اختزال وكتابة آلة ، وإمساك دفاتر ، ولغة (انجليزية) ، وحسابات وتجارة . إلى جانب شموله للأعمال كلها الشائع

---

(١) راجع خصوصاً الفصل الثانى من كتابنا : سيكولوجية الادارة العامة — مكتبة الأنجلو المصرية ١٩٦١ ص٦٣ — ١١٦ .

القيام بها من جانب هيئات موظفى السكرتارية كالمحفوظات (أعمال الملفات) Filing وأعمال التليفونات ، والخدمات البريدية ، واستعمال الآلات المكتبية ، والقيد فى السجلات recording وتصحيح التجارب (البروفات) فى المطبوعات ، ورسم اللوحات البيانية charing ... وهذه الواجبات كلها قليل من كثير ...

أما فصول الكتاب الثانية عشر فترمى إلى إفادة دارس أعمال السكرتارية فى مجالات : التصرف فى البريد . خدمات مكتب البريد ، إستخدام التليفون ، الخدمات التلغرافية . وطرق الدفع أو السداد (بطوابع البريد أو أذوناته أو حوالاته أو الشيكات على البنك ... إلخ) ، الحفظ والفهرسة ، ثم معينات التذكر المكتبية Office Memory Aids ، وتجهيزات المكتب (بالآلات الكاتبة والناسخة والحاسبة والثاقبة . . .) ومصادر معلومات المكتب (من دليل تليفونات وبريد وبرق وسكة حديد وطائرات والكتب السنوية وغيرها مما يرشد فى سرعة التعرف على الشوارع وعنوانات الأماكن والمحال العامة ...) . والمراسلات (كيف تفتتح وكيف تختتم ، وكيف يدبج صلب الموضوع - ثم يكتب بدقة ونظام معين) وطرق إرسال وتلقى الدعوات والموافقة أو الاعتذار ، بعد ذلك يتناول الفصل الحادى عشر طرق كتابة التقارير والمذكرات فالثانى عشر إعداد أجندة (جدول أعمال) الجلسات والاجتماعات ... ونظراً لاحتمال قيام أى موظف كتابى بعملية إعداد كشوف المرتبات فإن الفصل الثالث عشر مخصص لتدريبه على بعض الحسابات خصوصاً فى موضوع ضريبة الدخل والتأمينات ، والرابع عشر إمساك الدفاتر ، والخامس عشر يعود إلى أحد فنون المكتب الكتابية لا الحسابية ، وهو تصحيح وإعداد ونسخ المطبوعات والمعينات البصرية البيانية من جداول ورسوم ولوحات (فصل ١٦) - أما الفصل السابع عشر فيستعرض سمات الشخصية الواجب توافرها فى الموظف الكتابى وطرق التدريب اللازمة له ، ويختتم الفصل الثامن عشر بعرض حالات ومواقف مختارة من واجبات وظيفة السكرتارية الخاصة على شكل سؤال وجواب كتدريب على مواجهة مختلف مواقف وخدمات هذه الوظيفة .

وإنا إذ نشكر للأستاذ النابه « نبيه حموده » ما استفاد من لغته ودراساته الإدارية وخبرته العملية فى ترجمة هذا الكتاب لمكتبة الثورة الإدارية ترجمة تسهم فى معالجة قطاع ضخم من قطاعات الإدارة وجهاز حيوى من أجهزتها . . . لنأمل أن تفيد بهذه الترجمة معاهد السكرتارية وجهات تدريب الموظفين الكتابيين بما يرفع من مستوى هذه المهنة إلى الحد الذى يتطلع إليه كل مهتم بها وبرجالها وكفاءتها ؟

كمال دسوقى

مقدمة

إن التدريب الكامل لموظفى المكاتب ، من الكاتب العادى إلى السكرتير الخاص، لابد أن يقوم على أساس دراسة شاملة لكل نواحى أعمال السكرتارية. وهذا الموضوع واسع فى مداه يتضمن عدداً من المواضيع أرسيت قواعدها فعلا فى الدراسات التجارية مثل الاختزال والكتابة على الآلة الكاتبة وإمساك الدفاتر واللغة والحسابات والتجارة .

ويشتمل كذلك على كل الأعمال التى يؤديها موظفو السكرتارية مثل الحفظ وأعمال التليفون وأعمال البريد ، واستخدام مختلف الآلات ، وتسجيل ضريبة الكسب وتصويب البروفات وعمل الخرائط التنظيمية وهذا قليل من كثير مما يقومون به . ولا يمكن للتدريب التجارى أو التدريب على أعمال السكرتارية أن يكون كاملا بدون برنامج دراسى فى أعمال السكرتارية .

ولقد طالما كنت مدركا للحاجة إلى كتاب يضم مناحى هذا الموضوع كاملة ، وأملى أن يفى هذا الكتاب بهذه الحاجة بشكل يبعث على الرضا.

ولقد قمت بتدريس أعمال السكرتارية نحو ست سنوات للطلاب المنتظمين والمسائيين (المنتسبين) وهذا الكتاب مجموعة من الحقائق والأفكار هى نتاج إعدادى للمحاضرات ومناقشات الدرس. وكثير من المادة المقدمة فى هذا الكتاب يرتكز على خبراتى العملية فى السكرتارية الخاصة وفى العمل الكتابى .

ولقد قصد بهـــذا الكتاب فى المقام الأول أن يكون مرشداً للطلبة الذين يحضرون لامتحان المرحلة الوسطى بجمعية الفنون الملكية ـ قسم أعمال السكرتارية وموضوعات معينة لامتحان دبلوم غرفة لندن التجارية فى السكرتارية الخاصة ـ وقد ألحقت بالكتاب مناهج الامتحانات ، وأسئلة الامتحانات السابقة بوفرة، مذيلة لكل فصل لأغراض الدرس والواجبات المنزلية والامتحان .

ولقد قصد بأعمال السكرتارية أيضا أن يكون مرجعاً لكل موظفى السلك

الكتابى وبالأخص الكتبة على الآلة الكاتبة والسكرتيرين الخصوصيين ، والمرجو أن يكون إضافة مفيدة إلى خزانة كتب المكتب .

ورجائى أن تحفز هم الطلبة ـ نتيجة لقراءتهم هذا الكتاب ـ لأن يدرسوا كتباً أكثر تخصصاً وأن يصبحوا أكثر شغفاً بمجال ممارسة السكرتارية وتنظيم المكتب ومجال تجهيزات المكتب وطرائقه الدائمة التطور .

وإنى مدين بالفضل للجمعية الملكية للفنون ولغرفة لندن التجارية اسماحهما بأن أقدم أسئلة الامتحانات السابقة الخاصة بهما وإلى المنتجين العديدين للآلات الخاصة بتجهيزات المكتب لإرشادهم لى .

وأود أن أعبر أيضاً عن تقديرى للمعاونة والتشجيع اللذين لقيتهما من أصدقائى وزملائى السابقين فى كلية ميد ـ وورويكشير للدراسات العليا .

وأخيرا ، فإنى مدين بشكرى الخالص إلى زوجتى على الوقت الذى كرسته لكتابة النسخة الخطية على الآلة الكاتبة وكذا إلى السيدة . س . إى . جودفرى (ليسانس آداب) والسيد ل . ت . ترنر لتقدم وعونهم القيم :

جون هاريسون

الفصل الأول

معالجة البريد

Handling The Post

البريد الوارد

Incoming Mail

إن معالجة البريد الوارد لمكتب ما تستلزم أن تتم بشكل مرتب وبكفاية لكى تجعل المكاتبات الواردة والصادرة جاهزة حالا للتوزيع . وهذا هو فى الغالب العمل الأول الذى يتولاه الموظف الجديد بالمكتب ، ونحن نوصى بالإجراءات التالية :

١ ــ تفصل المظاريف المقفلة عن المظاريف المفتوحة .

٢ ــ لاتفتح المظاريف المكتوب عليها «خاص» أو «سرى» أو «شخصى».

٣ ــ يقوم بعض الموظفين باستخراج محتويات المظاريف المفتوحة ــ (فواتير ، تقارير ، أو دوريات . . . الخ) بينما يقوم الآخرون بقطع شريط رفيع من طرف كل مظروف .

٤ ــ تفض محتويات المظاريف وتدبس المرفقات بالرسائل الواردة معها بشكل أنيق .

٥ ــ تختم الرسالة الواردة بالختم ذى التاريخ ، ويراعى عدم طمس المطبوعات أو المكاتبات الهامة المكتوبة على الآلة الكاتبة .

ويعتبر الختم المطاط الدال على الساعة وتاريخ الإستلام كبير النفع .

٦ ــ لابد من التوقيع عند حضور ساعى البريد حاملا البريد المسجل .

ولابد أن تسجل المكاتبات التى بها تحويلات مالية ، سواء كانت مسجلة

أو غير مسجلة ، فى دفتر تحويلات . ويراعى مطابقة التحويلات على القيمة الموضحة على الرسائل ، أو الحسابات المرفقة ، وتكتب القيمة وطريقة الدفع واسم صاحب الحساب بأعلا المستند .

وعلى الكاتب الأول أن يراجع أية مخالفة على الفور . ويرسل دفتر التحويلات إلى رئيس الخزينة لكى يوقع أمام كل رقم بالدفتر .

٧ — والآن تصبح المكاتبات جاهزة للفرز للإدارات والأقسام وبعد أن يقوم الكاتب الأول بمراجعة أكوام المراسلات ، تحمل إلى مكتب رئيس العمل ، والذى يوجد إلى جانبه منضدة لكل إدارة .

وتوضع الرسائل الخاصة والشخصية على مكتبه .

٨ — تجرى إعادة مراجعة المظاريف للتأكد من أن شيئاً لم يترك بها ، وتحفظ لبضعة أيام ، حيث أن خاتم البريد أو العنوان الوارد على الرسالة ، كما يحدث من آن لآخر ، يمكن أن يستخدم للرد على أى استفسار وارد بالرسالة .

٩ — يستخدم سجل مراسلات داخلى من حين لحين ، ويورد به تفصيل وجيز للمراسلات . ولا يتبع هذا الإجراء ، رغم ذلك ، على مدى واسع فى وقتنا الحاضر . فإنها تصبح عملية مطولة ، بالأخص فى المكاتب الكبيرة ، وإذا اشتملت الرسالة الواردة على عدد من النقاط التى تتطلب اهتمام عديد من الإدارات ، فإن ترتيباً خاصاً يتخذ بحيث يسمح لكل إدارة لها اتصال بها أن تعالج على الفور الموضوع الخاص بها .

وهناك طرق عديدة يمكن أن يتم بها ذلك ، وهاك ثلاث منها :

١ — ترفق بالرسالة قائمة بالإدارات صاحبة الشأن ، وعند إرسالها إلى المكاتب يقوم رئيس كل قسم بشطب اسم القسم من القائمة بعد اتخاذ الإجراء اللازم .

٢ — تحتفظ الإدارة التى يهمها الجزء الرئيسى من الرسالة بالأصل على أن

تكون مسئولة عن توجيه الاستفسارات الأقل قيمة إلى الإدارة الأخرى صاحبة الاختصاص .

٣ — يمكن أن يحصل الكاتب الأول لحجرة البريد على عدة نسخ للرسالة كلها على أن يرسل نسخة إلى كل من الإدارات المختصة .

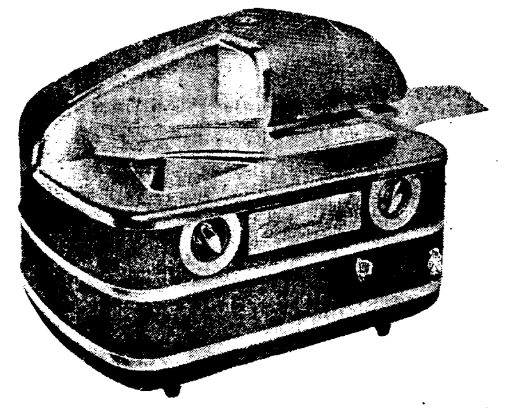
وفى رأى المؤلف أن الطريقة الثالثة أمثلها جميعاً ، ولا بد أن يتذكر السكرتير أنه إذا ضم فى رسالة واحدة موضوعات تخص عدة إدارات فإن ذلك أمر غير منظم .

آلات فتح البريد Letter Opening Machines .

تعتبر آلات فتح البريد ذات عون كبير فى فتح البريد فى أية إدارة بريدية حيث يعالج يومياً من خمسين إلى بضع مئات من المظاريف . وهناك نوعان من آلات فتح البريد ، إحداها تعمل عن طريق ضغط ذراع وتشبه سكينة قطع الورق ، أما الأخرى فهى أتوماتيكية وتدار إما باليد أو الكهرباء .

والنوع الذى يشبه المقصلة لسلاحان ، أحدهما مثبت فى الآلة والآخر يعتبر جزءاً متحركا إذ يدار بواسطة ضغط الذراع وعندما يتقابل السلاحان ، يزال شريط رفيع من طرف المظروف ، وبالتقريب $\frac{1}{60}$ من البوصة . وتدخل المظاريف منفردة إلى الآلة ، فيضغط الذراع ويفصل الطرف الأعلى للظروف . ويستخرج المظروف من الآلة لاستخراج محتوياته .

أما عن طريق النوع الأتوماتيكى فإن المظاريف توضع فى الآلة (انظر شكل ١) وتجمع بواسطة حزام يسمح لمظروف واحد فقط فى كل مرة بالمرور خلال الجزء القاطع ويقطع شريط رفيع من المظروف ، حيث يطرح جانبا ويلقى به فى صندوق . ويمكن تسوية حجم المظروف إلى سمك يقارب ربع بوصة :



(شكل ١ — آلة فتح البريد — النوع الأتوماتيكى)

البريد الصادر

Outgoing Mail

تراعى العناية فى طى الرسائل والمرفقات بشكل مرتب ، ويجب أن لايطوى أى مستند بأ كثر مما يناسب مظروفه . وإذا أرسلت دوريات مطبوعة أو منسوخة فى مظاريف مفتوحة ، حتى يقدر لها رسم أقل ، فيجب أن تثنى أطراف المظروف بشكل مرتب داخله . وإنه ليساعد مكتب البريد أن يكون كل من الإسم والعنوان على سطر منفصل فوق المظروف وأن الطريقة الحديثة هى استخدام « الحروف المنفصلة الكبيرة » بكتابة الإسم والعنوان مبتدئا من نفس نقطة البداية وعلى مدى مسافة واحدة للآلة الكاتبة .

وإن إطلاق الاسم والعنوان بلانظام على المظروف لايساعد موظفى البريد. وإنه لمن المنفعة استخدام الطريقة المشرشرة بمسافة سطرين بمعنى أن كل سطر يبدأ بخمس مسافات إلى اليمين بالنسبة للسطر الأعلى فى المظاريف الكبيرة .

ولمسايرة لوائح مصلحة البريد . لابد من وضع العنوان موازياً للجانب الطويل للغلاف على أن يترك فوقه فراغ للطوابع .

كتابة المظاريف على الآلة الكاتبة Typing of Envelopes

(١) يكتب الإسم وسط المظروف .

(٢) يجب أن يبدأ كل جزء من العنوان على سطر منفصل .

(٣) لابد أن يكتب اسم البلد بحروف كبيرة .

(٤) يتعين استخدام العنوان البريدى الصحيح . وإذا ما كان هناك شك فى ذلك . يذكر رقم التليفون .

(٥) تكتب عبارات « شخصى » أو « مستعجل » أو « هام » على مدى مسافتين فوق العنوان .

(٦) إذا ما كانت الرســـالة موجهة إلى شركة تستخدم كلمة « السادة » . إلا إذا كان اسم الشركة مسبوقاً بكلمة « الـ » ، أو بلقب . فمثلا :

السادة جونسون وبراون .

السادة ريتشارد سون وشركاه .

شركة طباعة الفن الراق .

سير آلان جونز وأنجاله .

ويجب ألا تذكر كلمة « السادة » قبل اسم شركة محدودة الأسهم ، مثل :

مصانع لاكستون للطباعة ليمتد .

بير أيزاك بتيمان وأنجاله ليمتد ـــ محدودة الأسهم .

وإذا ما اشتمل اسم الشركة محدودة الأسهم على أسماء أفراد فلاحاجة لاستخدام اللقب المهذب « السادة » .

فالشركة المحدودة الأسهم هيئة متضامنة بمعنى أنها شخص قانونى فى الاسم وتعنون المكاتبات على الشركة وليس الأفراد الوارد ذكرهم .

(٧) « السيد » أو « المحترم » يمكن استخدامها فى مخاطبة شخص ، وعلى كاتبة الآلة الكاتبة أن تتبعها بما يفضله رئيس العمل . وإذا استخدمت كلمة « المحترم » فلا يجب إيراد أى لقب آخر مثل « دكتور » ، « سير » ، « الرائد » أو « السيد » وتكتب « المحترم » فور الاسم مثل :

السيد ا . و . نيو

ب . ف . اندروز المحترم . بكالوريوس علوم

الرائد م . وود .

(٨) إذا استخدمت الاختصارات « الكبير » أو « الصغير » لابد من كتابتها بعد الاسم مباشرة وقبل « المحترم » ، والمؤهلات والألقاب .. الخ .

بيتر هتشنسون . الابن « المحترم »

ج . هولون . الكبير « المحترم »

(٩) لا تستخدم الدرجات العلمية فى المراسلات الخاصة ، ويستثنى من ذلك درجة دكتور . ولا يأتى اختصار « دكتور » فى العنوان إنما تتبع الدرجة الإسم مثل :

نورمان باركن المحترم . (دكتور) .

(١٠) يكون الخطاب لسيدة متزوجة على المظروف بالإسم الشخصى لزوجها

مسز بارى كوتز .

(١١) يكون الخطاب للأرملة باسمها هى :

مسز دوروثى نورتون .

(١٢) ويمكن مخاطبة سيدتين غير متزوجتين « الآنسات »

الآنسات ج ، م تومسون .

الآلات المعنونة Addressing Machines

تستخدم هذه فى كتابة عناوين المظاريف الدوريات والفواتير المهمة ، والتقارير والرسائل الدورية . وهى تساعد فى كتابة المعلومات على المظاريف وغيرها بدقة متناهية ، وأسرع كثيراً جداً من كتابتها باليد أو على الآلة الكاتبة.

وسوف ترد تفصيلات أكثر لأنواعها المختلفة فى الفصل الثامن المعنون « تجهيزات المكتب » ولابد من مراعاة أن يكون العنوان الموجود بالرسالة مطابقاً لذلك الذى على المظروف . وإذا وجدت مخالفة تعاد الرسالة والمظروف إلى كاتب الآلة الكاتبة للتثبت ثم إعادة كتابتها .

المرفقـــات Enclosures

تراجع هذه بواسطة كاتب الشطب بعناية . ويمكن الإشارة إلى المرفقات وهى المستندات المرفقة بالرسالة بالإشارة :

(ا) « enc » مكتوبة على الآلة بأسفل الرسالة .

(ب) تكتب على الآلة العلامة (/) فى الهامش أمام السطر الذى به مايشير إلى المستند المرفق :

(ﺟ) تثبت بطاقة بالرسالة ، حيث تكون من عدة نسخ ومرقة — بحيث تثبت إحدى النسخ بالمرفق والأخرى بالرسالة . ومن المهم أن تكون الرسائل مستوفاة لرسوم البريد ، فإذا لم تكن مستوفاة ، فإن ضعف القيمة الناقصة يحصل عند التسليم . ومن الضرورى وجود ميزان يعتمد عليه فى حجرة البريد.

آلات وضع الطوابع : Stamp Affixi g Machiues

هناك نوعان : موديل صغير وموديل أكبر منه .

والموديل الكبير يأخذ عدداً من الطوابع ذات قيمة مختلفة . ويقوم مكتب البريد بإحضار الطوابع فى أفرخ تحـــوى أربعمائة وثمانين طابعاً . وفى النوع الصغير توضع مجموعة من الطوابع فى الآلة ، وباستعمال الطوابع، يسجل المجموع على عداد صغير ، ولوضع الطابع على المظروف توضع الآلة على المكان المطلوب، وتسحب اليد إلى أسفل بقوة . فيبلل الطابع أتوماتيكياً ويلتصق .

أما الآلات الكبيرة فإنها تأخذ سبعة صفوف لأنواع مختلفة من الطوابع. وكل صف متصل بعداد مسجل مستقل ، ولا تنتج هذه الآلات الآن وأن كان بعضها ما زال مستعملا ، وتعتبر آلات وضع الطوابع مناسبة كذلك لختم الإيصالات والبريد الخاص برئيس العمل الذى يفضل أن يستعمل طوابع بريدية : « لاصقة » .

الآلات خاتمة الطوابع: Frauking Machines

باستخدام الآلات خاتمة الطوابع يستغنى عن الطوابع اللاصقة ، وتطبع

الفئات المطلوبة على المظاريف ـــ ويدفع مبلغ مقدماً فى مكتب البريد وفى كل مرة تطبع الآلة الفئة فإن عدد هذه الوحدات من أجور البريد يسجل على عداد بالآلة ويمكن حساب المبلغ عن طريق طرح عدد الوحدات المستخدمة ، والتى يبينها العداد ، من عدد الوحدات المشتراه .

ويمكن ختم كل أنواع البريد بما فى ذلك البريد الداخلى العادى والبطاقات البريدية والخطابات المسجلة والبرقيات والطرود والخطابات الخارجية .

ولتشغيل الآلة يضبط ذراع أو أكرة عند القيمة البريدية المطلوبة وعندما تمرر المظاريف خلال الآلة فإن خاتما يطبع مبينا التاريخ والمنطقة البريدية والقيمة . ويمكن كذلك طبع الشعار الإعلانى أو اسم المستخدم للآلة وعنوانه على الرزمة فى نفس الوقت .

وإذا كانت الرزمة سميكة بحيث لا تمر خلال الآلة ، فإنه لابد من استخدام شريط من بطاقة مصمغة . ويمكن إدخال بطاقات مصمغة خلال الآلة لاستقبال الختم المطبوع والملتصق بالرزمة . وبعض الآلات بها طريقة خاصة للبطاقات تقطع وتغذى وتسلم البطاقات المختومة جاهزة لوضع الطوابع على الطرود أو الرزم كبيرة الحجم .

وتعتمد كمية الطوابع التى يمكن طبعها على حجم الآلة .

ويجب ترتيب المراسلات المختومة بواسطة الآلة بحيث تكون الأسماء والعناوين متقابلة فى نفس الاتجاه . ثم تربط بعناية وتسلم فى مكتب بريد خاص وبعد انتهاء العمل يومياً ، سواء استخدمت الآلة خاتمة الطوابع أم لم تستخدم . فإن تظهيرا لابد من مراقبته ليبين قراءة العداد . وإذا حفظت خطابات مختومة لإرسالها فى يوم آخر فإن التفاصيل لابد من تسجيلها على التظهير . وعلى كاتب البريد أن يغير التاريخ على الماكينة وأن يقوم بتنظيف حرف الطباعة وأن يتأكد من أن كمية الصبغة الحمراء كافية . ويمكن استرداد قيمة المظاريف المختومة خطأ من مكتب البريد . ولا بد من حفظ هذه المظاريف وتقديمها على فترات إلى مكتب البريد الذى يقوم بإعداد حوالة بريدية بالقيمة ناقصة ٥ ٪ منها .

الطوابع المشتراة	الاسم والبلد		الطوابع المستخدمة	ملاحظات
بنس شلن ج	أول سبتمبر	١٩	بنس شلن ج	
٩ ١ ١	رصيد منقول (قديم)			
— — ١	نقدية مقبوضة			
	جرين	جلاسجو	٣ — —	
	سميث	ليدز	٤و٥ — —	
	هويل ، وولفن	منشتر	٣ — —	
	شامبيون	روتش	٦ — —	
	برستون	بلاكبول	٣ — —	
	شيلتون	برمنجهام	٩ ١ —	طرد
	هوج	لندن	٣ — —	
	الجمعية الخيرية		٤ ٢ —	نشرة دورية
	جاردنر	وورويك	٣ ١ —	مسجل
	مجموع اليوم		٢و٥ ٧	
	رصيد قبله		½٦ ١٤ ١	
٩ ١ ٢	٢ سبتمبر	١٩	٩ ١ ٢	
٦و٥ ١٤ ١	رصيد منقول			

(شكل ٢ — دفتر البريد)

دفتر البريد : Postage Book

بعد ختم الرسائل فإن تفاصيل عن الرسائل تدرج فى دفتر بريد خاص يفيد باعتباره :

(ا) شيكا بعدد الطوابع المستخدمة .

(ب) سجلا للرسائل التى تم إرسالها .

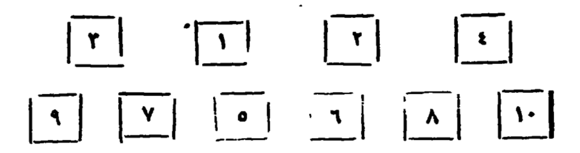
وعلى كاتب البريد أن يسجل فى دفتر البريد كل صباح موازنة مبيناً الفرق بين كمية الطوابع المشتراه وكميته المستعملة . ولابد أن يتوافق عدد الطوابع المتبقية مع الموازنة الواردة بالدفتر. (ويوضح شكل ٢ صفحة نموذجية من دفتر بريد بسيط) .

تنظيم المستندات : Collation of Documents

إن عمليـــة تصنيف المستندات وتنظيمها وشبكها موكولة غالباً بالكتبة العاديين فى حجرة البريد . فإذا ما كتبت على الآلة الكاتبة مستندات تتطلب أن تشبك ، فإنه يجب ترك هوامش أعرض فى الجانب من الورقة الذى سيثبت فيه المشابك . وإذا كتب على الورقة فى كلا الوجهين ، فإن الأرقام الفردية للصفحات تتطلب هامشاً أعرض على الجانب الأيسر ، والأرقام الزوجية للصفحات هامشا أعرض على الجانب الأيمن . وذلك يجنبنا تغطية المواد التى كتبت على الآلة بالجزء المثبت بالمشابك . وثمة طرق عديدة لتنظيم وشبك المستندات نشرح هنا اثنتين منها . فإذا أريد ، مثلا ، شبك مائة صفحة لمستند ذى عشر صفحات ، فإن النسخ الخاصة بكل صفحة من المستند تستف فى أكوام أنيقة على المنضدة ، على أن تشتمل الأكوام على صفحات من ١ إلى ١٠ على التوالى ويسمح « بتهوية » الأكوام حتى يمر الهواء بين الأفرخ ويسهل التجميع . ويقوم الكاتب ، مرتديا واقيا للأصابع ، بالتحرك إلى جانب المنضدة ويجمع فرخا من الورق من كل كومة ويناول المستند المبتدىء من صفحة ١ فى القمة وصفحة ١٠ بأسفل إلى

موظف آخر ، الذى يستف الأوراق سوية حتى يجعل حوافها متساوية تماما ثم يثبت بعد ذلك مشبكا من السلك فى الركن الأيسر من المستند .

والطريقة الثانية لتنظيم المستندات والتى يوصى بها خبراء دراسة الوقت والحركة هى كما يلى — ترتب الصفحات على منضدة بهذه الكيفية . —



وتجمع الصفحات من على المنضدة بكلتا اليدين بحيث تجمع اليد اليمنى الصفحة رقم ١٠ واليد اليسرى الصفحة ٩ وهكذا بالنظام الموضح عاليه حتى ينتهى جمع صفحة من كل كومة . وبهذه الطريقة تقل الحركة وتكون كلتا اليدين مشغولتين تماما . وآلة الشبك تستخدم فى تثبيت مشابك من السلك فى صفحات المستندات . وهذه المشابك تخرج فى كميات من خمسين إلى مائة ، وهى تعرم فى الآلة بواسطة كلبس لولبى . ويدخل المستند المطلوب غرزه فى آلة الشبك وتضغط الأكرة إلى أسفل بأثر حاد سريع . وبهذا الأثر الحاد يمكن تجنب ازدحام عدة مشابك سويا فى الآلة : ولابد أن تستخدم آلة الشبك حتى تكون ناعمة وسهلة التشغيل . ولقد أثبتت اختبارات الوقت والحركة أنه لكى تثبت أوراق بالدبابيس أو الكليبسات فإن ذلك يستغرق ٧ ثوان ، بينما يستغرق ثلاث ثوان بواسطة آلة الشبك .

تجهيزات التنظيم : Collation Equipment

يمكن الاستغناء عن المكان الذى تشغله عادة منضدة التنظيم لنشر الأوراق المستفة عليها باستخدام آلة الشبك ، وتشغل معظم هذه الآلات كهربائياً وتدار كذلك بالقدم . فتوضع أكوام (رزم) الورق فى أرفف خاصة وتسحب الورقة العلوية من كل رف أوتوماتيكيا لتجمع باليد . وإن الترتيب المحكم للأرفف يوفر كثيراً من التعب عند البحث عن أوراق من أكوام منتشرة على منضدة . وكذلك

يمكن الحصول على آلات للتنظيم تخرج الأوراق من أقسام متفرقة إلى حزام دائرى للتجميع اليدوى النهائى . وهذا الطراز من الآلة يمكن أحد العمال من أن ينظم ألف مجموعة من الأوراق فى مدى ساعة .

تجهيزات إدخال البريد وإرساله : Inserting and Mailing Equipment

لقد تمت ميكنة عدد من عمليات إرسال البريد . وتقوم الآلة المعروفة باسم «آلة إدخال البريد وإرساله» بتصنيف حوالى ثمان مرفقـــات وفتح حاشية المظروف وإدخال المرفقات إلى داخل المظروف وتندية الحاشية ولصق المظروف وطبع علامة بريدية على المظروف وعد المظاريف وتستيفها . ويقال إن هذه الآلة تخرج من أربعة آلاف إلى ستة آلاف مظروف كبير فى الساعة . وتعالج الآلة إلى جانب الرسائل والبطاقات والدوريات ، الصور وبطاقات السيلولويد وعينات ورق الحائط والكبسولات وغيرها من العينات التجارية ؟

أسئلة

١ ـ ضع قواعد بسيطة لموظف جديد وكل إليه ، تحت إشرافك ، استقبال وتوزيع البريد الوارد ، بما فى ذلك الطروود البريدية المسجلة .
(جمعية الفنون الملكية / قسم أعمال السكرتارية)

٢ ـ رتب بياناً بتعليماتك لترشد مساعدك فى فض وتوزيع البريد الوارد خلال غيابك بالاجازة . (جمعية الفنون الملكية)

٣ ـ ماهى مقترحاتك بالنسبة للتجهيزات اللازمة لغرفة البريد التى تعالج البريد الوارد والصادر . (جمعية الفنون الملكية)

٤ ـ أكتب مسودة تقرير مرفوع إلى صاحب العمل (رئيسك) مقترحاً الخطوات التى يمكن اتخاذها لمعالجة الحجم المتزايد للبريد الوارد والصادر . وهذا البريد يقوم بمعالجته حالياً موظف واحد يمسك دفتر البريد والطوابع .
(جمعية الفنون الملكية)

٥ ـ صف الطرائق المناسبة لفرز وتنظيم وشبك مئات الصفحات لمستند ذى عشر صفحات قمت بنسخه . (جمعية الفنون الملكية)

٦ ـ قمت بنسخ مائة نسخة من مستند ذى ثلاثين صفحة ، وعليك أن تنظم الصفحات بمعاونة أحد المساعدين حتى يمكن توزيعها . صف الطريقة التى تتبعها فى ذلك والتجهيزات التى تجدها نافعة .

٧ ـ (ا) أى الطرائق تعتبرها أكثر فعالية فى معالجة البريد الوارد لشركة والبالغ عدده حوالى ثلاثمائة رسالة يومياً .

(ب) اتصل برئيسك أن موظفا موكول به معالجة البريد الصادر يشكو من اضطراره للبقاء لوقت متأخر فى المساء حتى ينهى إعداداً من رسائل تأتى فى آخر دقيقة . وطلب إليك رئيسك أن تتحرى الأمر ثم تعد مسوده بالتوصيات للقضاء على المشكلة . (دبلوم السكرتارية الخاصة . غرفة لندن التجارية)

٨ ـ من البيانات الآتية رتب دفتر البريد عن ٢١ مارس وقم بموازنته فى نهاية اليوم :

		بنس	شلن	ج
رصيد منقول (قديم)		٩	١	٢
نقدية مقبوضة		-	-	١
طوابع مستخدمة من أجل ويلليز:	لندن	٣	-	-
كارترايت بروس	كرو	٣	-	-
وندميل وشركاه دودز	كوفنترى (مسجل)	٣	١	-
فروست	اكسفورد	٢	-	-
كادمور	ليدز (طرد)	١	٢	-
باربر	لندن	٣	-	-
الينجورث	برمنجهام	٣	-	-
شركة أدوات القوى المتحدة	كوفنترى	٤ر٥	-	-
ترنر	رجبى	٣	-	-
بنفولد	ورويك	٣	-	-
دافرن	برمنجهام	٦	-	-
ويلكنز	برمنجهام	٦	-	-
كلارك	لندن	٣	-	-

الفصل الثانى

خدمات هيئة البريد

Services of the Post Office

أن كل من يهمهم إنجاز البريد لابد أن يكونوا واقفين على الخدمات الكثيرة التى تقدمها هيئة البريد ، وفيما يلى موجز للتفاصيل الأساسية . ويمكن أن نجد فئات البريد المقررة الحالية وكذا الخدمات التى تقدمها هيئة البريد فى « دليل هيئة البريد » ، والذى لابد من أن يرجع إليه كاتب البريد فى حالة الشك .

الخطابات العادية البطاقات البريدية الطرود	يمكن الرجوع إلى « دليل هيئة البريد » لمعرفة فئاتها البريدية المقررة

المطبوعات: Printed Papers

تتضمن المطبوعات ، التى ترسل بفئة أقل ، الكتب والمطبوعات المكتوبة أو المطبوعة أو المنسوخة على الآلة الكاتبة والتى ليست على شكل خطاب ، والرسوم والصور والخرائط والمستندات التجارية الخاصة . (كالاشعارات وقوائم الأسعار والمقايسات والفواتير والإيصالات والتقارير . .) وكذا الدوريات .

وهى خاضعة للفحص فى مكتب البريد ولابد من إرسالها بدون غلاف أو بغلاف مفتوح أو بغلاف يمكن قصه بسهولة لأغراض الفحص دون كسر أى ختم أو تمزيق أية أوراق أو فصل أى سطح ملاصق أو تقطيع أى خيط .

الدوريات : Circulars

تنطبق فئة البريد الخاصة بالمطبوعات على الدوريات . ولابد أن تحتوى هذه

الدوريات على مطبوعات سواء كانت مطبوعة أو منسوخة أو من صور مكتوبة على الآلة الكاتبة ولا يكتب باليد إلا الآتى :

(١) أسماء وعناوين وصفة الشركاء .

(٢) تواريخ وساعات وبيانات عن الوقت .

(٣) أوصاف البضاعة والمبالغ النقدية .

(٤) حال الرسالة وكيفية تسليم البضاعة أو النقود .

(٥) شروط عقد الصفقة .

(٦) الفهرس والأرقام التى يرجع إليها والرسائل .

(٧) تصويب الأخطاء المطبوعة .

(٨) مكان وطبيعة وأهداف الاجتماعات أو الاتفاقات .

(٩) التحيات وعبارات الترحيب التقليدية بحيث لاتزيد على خمس كلمات أو حروف مثل « أطيب التمنيات » ، « أرق التحيات » أو أية تحيات لا تحمل معلومات خاصة ولابد أن تثنى أطراف المظاريف دون أن تختم . ويستحسن أن تربط الدوريات فى رزم كل منها خمسون ، بحيث تكون عناوينها جميعاً متقابلة فى اتجاه واحد ولا يقبل مكتب البريد دوريات تتطلب وضع الطوابع بعد الساعة الرابعة مساء .

الصحف : Newspapers

الصحف المقيدة باتحاد الصحافة العام ترسل بفئة أرخص ، أما الصحف غير المقيدة ، فترسل بالفئة المقررة لمطبوعات .

العينات : Samples

أن رسوم العينات هى نفس رسوم المطبوعات والحد الأقصى للوزن المسموح به هو ثمان أوقيات . واستعمال العينة البريدية محدود بالعينات التجارية الحقيقية بدون القيمة التجارية .

ويجب ألا يحتوى الطرد على رسالة وإنما يمكن إرفاق مستند مسموح به حسب فئة المطبوعات، مثل نموذج طلب بضاعة . وترفق الأصناف فى أغلفة غير مغلقة الأطراف أو فى مظاريف غير مقفلة .

خدمة الردود التجارية Business Reply Service

هذا النظام للخدمة يعين الشخص أو الشركة على أن تتلقى بطاقات أو رسائل من عملاء دون دفع أجر الطوابع سلفاً . ويدفع أجر البريد بواسطة المرسل اليه وهو بنس عن كل من الأشياء المرسلة . ولابد من الحصول على ترخيص من مكتب البريد للاستفادة من هذه الخدمة .

الدفع عند التسليم : Cash on Delivery

أن القيمة (أو ما يسمى بالرسم التجارى) والتى يحددها المرسل للتحصيل عند استلام طرد مسجل أو غير مسجل أو خطاب مسجل أو مطبوعات أو صحيفة يمكن ، بشروط خاصة، أن تحصل بواسطة مكتب البريد ويعاد إرسالها إلى المرسل عن طريق حوالة خاصة. وهذه الخدمة ممكنة أيضاً ، مع تحفظات معينة ، بالنسبة للرسائل المرسلة بالسكة الحديد .

الرسائل المستعجلة . Express Letters

إذا كانت الرسالة مستعجلة فإنه يمكن إرسالها « بالأكسبريس » برسوم إضافية . ولابد من أن يسلم المظروف على الكاونتر (المنضدة) بمكتب البريد. مثبتاً به بطاقة حمراء خاصة بالمستعجل . وتمنح الرسالة أولوية وتسلم من مكتب البريد لدى المرسل إليه إلى المرسل إليه عن طريق رسول مخصوص . والخدمة « الأكسبريس خلال الرحلة كلها » "Express all the Way" ممكنة على أن يدفع بنس واحد رسماً عن كل ميل .

المستعجل بالسكة الحديد . Railex

أى مكتب بريد يكون له الحق فى التسليم بطريق الاكسبريس يقبل الطرود

غير المسجلة ويقوم بارسالها إلى محطة السكة الحديد المناسبة حيث تقوم بارسالها إلى أية محطة أخرى عن طريق أول قطار . ويقوم المخصوص باستقبال القطار حيث يقوم بتسليم الطرد إلى عنوانه ، شريطة أن يصل أثناء قيام المخصوص بالعمل . ويتعين على مكتب البريد المرسل الكتابة تفصيلا وإرسال برقية خالصة الرد طالبا من المكتب المرسل إليه أن يرتب مقابلة القطار الذى يحدد ميعاد وصوله بالضبط .

خطابات السكة الحديد Railway Letters

ترسل هذه الخطابات عن طريق أول قطار من محطة السكة الحديد التى سلمت فيها ، ثم . . .

١ — تنقل إلى أقرب صندوق خطابات بمكتب البريد أو

٢ — تترك فى محطة الوصول لحين طلبها . وربما قام المرسل بترتيب قيام مندوب لمقابلة القطار فى محطة الوصول ليسلم الخطاب .

طرود السكة الحديد : Railway Parcels

يمكن أن تسلم طرود السكة الحديد إلى أى مكتب تسليم أكسبريس لارسالها عن طريق مندوب لمكتب البريد إلى محطة السكة الحديد لنقلها عن طريق القطار . ويقوم المرسل بترتيب قيام مخصوص من مكتب البريد للمرور على محطة الوصول لجمع الطرود وتسليمها لعنوانها وربما تترك فى محطة الوصول .

الرسائل الجوية : Airway Letters

تنقل الخطابات الجوية على بعض الخطوط الجوية عن طريق أول خط مباشر من نهاية الخط أو المدينة النهائية للهيئة حيث سلمت ثم تترك فى المطار أو فى المدينة النهائية لحين طلبها أو تنقل إلى البريد العادى بواسطة الهيئة . والحد الأقصى للوزن رطل واحد . وهذه الخدمة غير ممكنة بالنسبة لجمهورية ايرلندا أو أى بلد عبر البحار .

البريد عبر البحار : Overseas Post

يأتى الحديث عن البريد عبر البحار فى الفقرات التالية .

البريد الأرضى : Surface Mail

١ — يرسل البريد العادى والبريد المرسل إلى أوروبا أوتوماتيكياً بطريق الجو أو البر أيهما أسرع .

٢ — البطاقات البريدية .

٣ — المطبوعات .

٤ — الأوراق التجارية . وهذه تشمل كل الأوراق والمستندت المكتوبه أو المرسومة كلها أو بعضها ولاتحمل صفة المراسلة الشخصية الجارية .

٥ المجلات .

٦ — العينات ، ونعنى بها العينات التجارية أو النماذج التجارية غير ذات القيمة التجارية .

٧ — الطرود الصغيرة . وهذه الخدمة تقوم على نقل البضاعة ، سواء كانت مستحقه الرسوم أم لا ، بنفس شروط المطبوعات . وتمتد لبلاد معينة فقط .

٨ — الطرود .

البريد الجوى : Air Mail

١ — الرسائل المرسلة عن طريق الجو (إلى أماكن خارج أوروبا) . لابد أن يكون مثبتاً بها بطاقة عليها « بريد جوى » وتكون الفئات البريدية المقررة لها أعلى .

٢ — يمكن إرسال الرسائل الجوية إلى أى عنوان فى العالم نظير ستة بنسات. ويجب أن لا تحوى مرفقات وأن تكتب أماعلى الخطاب الجوى المدموغ الذى يمكن الحصول عليه من مكاتب البريد ، أو على نماذج صنعت بشكل مخصوص

وتكون خالصة الأجر أما عن طريق الطابع البريدى ذى الست بنسات أو عن طريق الختم المطبوع .

٣ — البريد الجوى من الدرجة الثانية يستخدم للمطبوعات عن طريق الجو إلى بلاد خارج أوروبا - وتجهز الطرود تماماً مثل المطبوعات ، بمعنى أنها تشتمل فقط على مطبوعات أو صور مستخرجة ، ولاداعى لثنى أطراف المظاريف .

ويثبت على المظروف قصاصة مكتوب عليها « بريد جوى » ويكتب بأعلا المظروف بخط واضح عبارة « بريد جوى درجة ثانية » . وتحصل الفئات البريدية أقل بكثير .

٤ — الصحف .

٥ — الطرود الصغيرة .

٦ — الطرود .

٧ — الأوراق التجارية .

٨ — العينات .

نشرة البريد الجوى : Air Mail Leaflet

أن كل البيانات عن الخدمات التى يقدمها البريد الجوى واردة فى نشرة البريد الجوى والتى يمكن الحصول عليها لدى أى مكتب بريد : ولابد أن يكون لدى كل وكيل مكتب بريد محلى أمراً مستديما لطلب طبعات جديدة يقدمها البريد بلا أية رسوم .

التسجيلات الصوتية : Sound Recordings

الطرود المحتوية على رسالات صوتيه (فى صورة اتصالات لفظية شخصية) مسجلة على اسطوانات ، أو شريط أو سلك والمرسلة خارج البلاد ، مستحقة لفئات الرسوم البريدية المقررة للخطاب ، وخاضعة للشروط العامة التى تنطبق

على الرسالة البريدية . ولابد أن يحتوى هذه التسجيلات أغلفة واقية قوية .

اقرارات الرسوم الجمركية : Customs Declarations

جميع الطرود المرسلة إلى أماكن خارج البلاد معرضة لأن تفتح للفحص فى البلد التى تصل إليه ، وتخضع محتوياتها الرسوم الجمركية ولمقتضيات هذا البلد . وطبقا لذلك فإن المرسل مطالب بأن يعطى اقرارا دقيقاً عن طبيعة وقيمة المحتويات . ويمكن الحصول على نماذج اقرارات الرسوم الجمركية سلفاً لهذا الغرض من أى مكتب بريد يقبل طروداً لارسالها للخارج . ويمكن ملء النماذج بالحبر أو بالآلة الكاتبة . وإذا لم توصف المحتويات وصفا كاملا ، أو بخست قيمتها ، فإن الطرد يكون معرضاً للحجز ولتوقيع العقوبات .

وهناك نوعان من نماذج إقرارات الرسوم الجمركية مستعملان أحدهما لاصق لتثبيته على الطرد والآخر لايلصق وقد يطلب منه صورتان . وتطلب مذكرة إرسال مع النماذج التى لاتلصق .

الرسائل ذات البطاقات الخضراء : Green Label Letters

حسب لوائح الاتحاد العالمى للبريد فإن الاشياء الخاضعة للرسوم الجمركية يمكن أن ترسل فى طرود خالصة الأجرة حسب الفئة البريدية المقررة للرسالة للدول التى وافقت على قبولها . ولا بد من تثبيت بطاقة رسوم جمركية خضراء ، والتى يمكن الحصول عليها فى أى مكتب بريد ، على الجانب من الطرد المخصص للعنوان . وهذه الرسائل معروفة باسم « الرسائل ذات البطاقات الخضراء » ولقد اشير إلى الدول المشتركة فى هـــذا النظام فى « دليل هيئة البريد » . ويرفق بالطرد العدد المطلوب من إقرارات الرسوم الجمركية التى لاتلصق ، إذا كانت لوائح البلاد المرسل إليها تتطلب ذلك ، أو إذا ارتأى المرسل ذلك ، أما مثبته بشكل مضمون إلى الطرد بواسطة دوبارة مربوطة بشكل متقاطع ، أو تدخل بالطرد .

كوبونات تخليص الرد : Reply Coupons

تمكن كوبونات الرد ، التى يمكن الحصول عليها فى مكاتب البريد الكبيرة نسبياً ، من أن يخلص أى فرد يرسل رسالة الى أى مكان خارج البلاد على الرد بمعنى أن يرفق المرسل كوبون رد ، والذى يمكن استبداله بطوابع بريدية بمكاتب البريد فى الخارج بدلا من أن يرفق مظروفاً معنوناً خالصاً .

شهادة البريد . Ce tificate of Posting

إذا ما طلب إثبات أن أى خطاب غير مسجل أو أى طرد بريدى قد أرسل إلى شخص معين ، فلابد من تقديمه إلى مكتب البريد حيث تطلب شهادة بريدية ويدفع الرسم وقدره بنس واحد فى صورة طابع بريد يثبت على الشهادة بواسطة المرسل ويمكن الحصول على شهادة واحدة لجملة طرود بريدية من نفس النوع إذا قدمت معها قائمة بالأسماء والعناوين .

ولابد من أن يفهم جيداً أن الطرود التى تصدر لها هذه الشهادات لا : وأنها سوف تعامل كما لو كانت أرسلت عن طريق صندوق البريد ، وأنه فى حالة الضياع أو التلف أو التأخير ، فإن الشهادات لا تمنح أى حق فى التعويض وأنها لاتقدم أى إثبات لطبيعة المحتويات .

الطرد المفتوح • Trap Packets

الطرد المفتوح هو ذلك الذى له فتحة كبيرة تسمح بإدخال رسائل أو بطاقات بريدية . ولتجنب ذلك يستعمل مظروف لا يزيد عن ثلاثة بوصات ونصف فى الارتفاع ذو طرف مثنى للداخل على طول حافة الخطاب لايزيد على ستة بوصات فى العرض وإذا زاد المظروف عن ثلاثة بوصات ونصف فى الارتفاع فلا يجب أن تزيد الفتحة عن أربع بوصات ونصف فى العرض . وإذا كان من الضرورى استخدام مظروف أكبر ، فإن على المرسلين أن يستخدموا مظروفا ذا طرف خاص يمكن أحكامه بحيث يتجنب ترك فتحة كبيرة ، أو أن يثبت الطرد بدوبارة بشرط أن يكون من السهل فكها .

إعادة توجية الطرود البريدية Redirection of Postal Packets

يمكن إعادة إرسال الرسائل المسجلة والبطاقات البريدية والمطبوعات والعينات والصحف بلا أى رسوم إضافية عن طريق البريد ، بشرط ألا يفتح الطرد أو يعاد إرساله بعد يوم على الأكثر من تسلمه : واذا استخدمت بطاقة ملصقة لبيان العنوان الجديد ، فإن اسم المرسل اليه الأصلى يجب ألا يطمس وألا فإن الطرد يكون عرضة لرسوم أزيد باعتباره لم يخلص عليه .

ويمكن إعادة توجيه الطرود بلا رسوم إذا كان العنوان الذى ستوجه إليه فى نفس منطقة التسليم بالمدينة التى بها العنوان الأصلى ، والا فإن الطرود المعاد توجيهها تكون معرضة لأجر بريد اضافى بنفس فئة خالص الرد .

اعادة توجيه البريد عن طريق هيئة البريد :

Redirection of Mail by the Post Office

إذا ما انتقل شخص أو إدارة تجارية من عنوان إلى عنوان آخر ، تولى مكتب البريد اعادة توجيه الرسائل بلا رسوم فى مدى ثلاثة أشهر بعد النقل . ويملأ نموذج معنون « طلب اعادة توجيه طرود بريدية » ويرسل الى مكتب البريد المحلى الذى يخدم العنوان القديم . واذا كانت خدمة إعادة توجيه البريد مازالت مطلوبة فى نهاية مدة الثلاثة أشهر فإن رسوماً أخرى قيمتها خمس شلنات تحصل لكى تغطى اثنا عشر شهراً أخرى.وهذه الرسوم بالنسبة لاسم واحد فقط.

الصناديق الخاصة : Private Boxes

يمكن تأجير صندوق خاص فى أى مكتب تسليم عادى لاستقبال الطرود البريدية حيث « يتم السؤال عنها » . ماعدا أيام العطلات بواسطة المستأجر أو وكيله كبديل لعملية التسليم بواسطة ساعى البريد فى مكان العنوان . وهذه الخدمة تجعل من الممكن الحصول على الرسالة فى وقت مبكر .

التسجيل : Registration

أنظر الفصل الخامس « طرق الدفع » .

الأذون البريدية : Postal Orders

أنظر الفصل الخامس « طرق الدفع » .

الحوالات البريدية Money Orders

أنظر الفصل الخامس « طرق الدفع » .

التليفون Telephone

أنظر الفصل الثالث « استخدام التليفون » .

البرقيات Telegrams

أنظر الفصل الرابع « الخدمات التلغرافية » Telegraphic Services

التليكس : Telex

أنظر الفصل الرابع « الخدمات التلغرافية » Telegraphic Services

وتشتمل الخدمات الأخرى التى تقدمها هيئة البريد على إصدار تراخيص استقبال الإذاعة وتراخيص الكلاب والألعاب والبنادق وضرائب التمغة وشهادات الإدخار القومية وطوابعها والأقساط المالية . وادخار البريد وطوابع التأمين القومى ودفع مختلف المعاشات .

(نورد هنا فئات أجور البريد فى الجمهورية العربية المتحدة)

البريد				
النوع	الوزن	ج.ع.م	للخارج	ملاحظات
الخطاب العادي	كل ٣٠ ج	١٠ م		* واتحاد البريد العربى واتحاد البريد الأفريقى
الخطاب العادي	٢٠ ج الوزنة الأولى		٤٥ م	يضاف ٢٥ م عن كل ٢٠ جرام أخرى .
تذكرة بريد		٦ م	٢٥ م	
جرائد، مطبوعات دورية	النسخة	١ م	٥ م	عن كل ٥٠ ج .
مطبوعات غير دورية ، عينات ، أوراق أشغال	كل ٥٠ ج	٤ م	٢٠ م	من الوزنة الأولى، ١٠م عن كل ٥٠ ج أخرى بحد أدنى ٤٥ م لأوراق الأشغال والعينات .
التسجيل		٢٥ م	٤٥ م	علاوة على الرسم العادي.
رسم المستعجل		٣٠ م	٧٠ م	» » » »
علم الوصول		٢٠ م	٤٥ م	وقت التصدير، ٧٠م بعد ذلك
		ج.ع.م	للسودان	
الحوالات	للجنيه	١٠ م	١٢ م	أقل رسم ٣٠م + الدمغة
الحوالات التلغرافية	»	١٠ م	١٢ م	يزاد رسم التلغراف
الطرود بالكيلو	إلى ١ كج	٦٥ م	١٧٠ م	يزاد ٤٠ مليما رسم تسليم بمحل الإقامة
(يزيد ٣ مليمات دمغة	إلى ٣ كج	٨٥ م	٢٦٠ م	
عن كل طرد)	إلى ٥ كج	١٠٥ م	٣٤٠ م	
	إلى ١٠ كج	٢٠٥ م	٧٠٠ م	

* صندوق توفير البريد : يقبل الودائع من ١٠ قروش إلى ٣٠٠٠ جنيه ، يعطى فائدة ٣ ٪ سنوياً ، الودائع وفوائدها مضمونة من الحكومة , لا يجوز الحجز عليها . ويجوز سحب الودائع كلها أو بعضها كما تشاء . مكاتبه فى جميع أنحاء الجمهورية ، ويعطى الدفع بالمجان .

أسئلة

١ — (أ) ما هى الفئات البريدية المقررة على الدوريات وما هى الترتيبات اللازمة لإرسال الدوريات بالبريد جملة ؟

(ب) كيف يمكن الحصول على « شهادة بريد » ؟ وهل تعطى مثـــل هذه الشهادة حاملها الحق فى التعويض فى حالة ضياع طرد بريدى أخذت فى مقابله شهادة ؟ (جمعية الفنون الملكية / قسم أعمال السكرتارية)

٢ — تتلقى شركتك استفسارات من عملاء فيما وراء البحار . ما هى أنواع الخدمات البريدية فى متناول يدك لإرسال الرسائل عبر البحار وكذا المطبوعات والعينات ؟ (جمعية الفنون الملكية)

٣ — (أ) ما هو :

١ — البريد الجوى من الدرجة الثانية ؟

٢ — برقية « أثناء ليلة البارحة » ؟

(ب) ماذا تعنى هيئة البريد « بالطرد المفتوح » ؟

(جمعية الفنون الملكية)

٤ - كيف يمكنك أن -

(أ) ترسل أشياء مستوفاة البريد بواسطة الرسالة البريدية .

(ب) تجرى مكالمة تليفونية مع عابرة محيطات ،

(حـ) تحصل حوالة مالية تلغرافية ؟ . (جمعية الفنون الملكية)

٥ — سافر رئيسك السيد × بقطار العاشرة صباحاً إلى مؤتمر يبعد مائة ميل . ويبدأ المؤتمر فى الخامسة من مساء نفس اليوم . وفى خلال فترة الصباح

وجدت أنه قد ترك أوراقا هامة ســـوف يرغب فى استخدامها فى المؤتمر .
فماذا تفعل ؟ (جمعية الفنون الملكية)

٦ — (ا) وضح اللوائح البريدية فيما يختص بإعادة توجيه الرسائل والطرود بواسطة الجمهور . وهل الطرود المعاد توجيهها خاضعة لرسوم بريدية إضافية ؟

(ب) إذا كانت شركتك تنتقل إلى مكان جديد فما هى الترتيبات التى تتم مع هيئة البريد لإعادة توجيه الرسائل والطرود ؟ وهل تدفع رسوم عن هذه الخدمات ؟ . (جمعية الفنون الملكية)

٧ — (ا) أى جزء من العنوان الموجود على المظروف ينبغى كتابته على الآلة الكاتبة بالحروف الكبيرة ؟ ولماذا ؟

(ب) يمكن الحصول على معلومات من دليل هيئة البريد بشأن خدمة الردود التجارية : ما هى ؟

(حـ) ما هو البريد الجوى من الدرجة الثانية ؟ (جمعية الفنون الملكية)

٨ — (ا) كيف تقوم بترتيب الدفع مقدماً عن رد لرسالة أرسلت للخارج ؟

(ب) ما مزايا استئجار صندوق خاص ؟

الفصل الثالث

استخدام التليفون

Using the Telephone

يحكم المتحدث على عاملة التليفون باعتبار كونها ممثلة للنشأة التى تقوم بتوظيفها ، وإذا لم يتلق المستفسر تحية واضحة مهذبة فانه يميل إلى أن يكون فكرة سيئة عن المنشأة ككل . وعلى عاملة التليفون أن تكون ودودة ،مرحة ، مهذبه ، حصيفة ، حسنة التقدير .

ولابد من معالجة الموضوعات التى تسمع بالتليفون بنفس السرية التامة التى تعالج بها السكرتيرة محتويات أية مراسلات . وفوق كل شىء فلابد أن يكون للسكرتيرة صوت حسن . وعليها أن تتعرف على كل من يستعمل التليفون فى المنشأة بالنظر والأسم والصوت . ومن المرغوب فيه المام بأعمال المنشأة ودراية بالدور الذى يلعبه كل مدير وكل قسم وكل إدارة فى المنشأة .

حينئذ تكون عاملة التليفون قادرة على معالجة المكالمات بكفاءة وتقوم بتوصيل المتحدثين فوراً بالأقسام الصحيحة .

ولابد للسكرتيرة الخاصة المسئولة عن معالجة المكالمات التليفونية الخاصة برئيسها أن تحوز على صفات عاملة التليفون الممتازة . وعندما تقوم عاملة التليفون بالرد على مكالمة واردة ، فإن عليها أن تذكر اسم المؤسسة ، فمثلا ، « براون وشركاه » .

وتحية مثل « صباح الخير ، براون وشركاه » يكون لها وقع سار .

وإذا أستقبلت مكالمة داخلية ، فإن على الذى يقوم بالرد أن يذكر اسمه ووظيفته ، إذا لزم الأمر ، مثل ، « مس براون ، سكرتيرة مدير الإنتاج »

ولا ينبغى أن تقول « هالو ! » ! فان ذلك يضيع الوقت ولا يساعد المتحدث .

ومن المرغوب فيه صوت رخيم متوسط ، ويجب التأكيد على كل الحروف الساكنة . وعلى الذين يستخدمون التليفون أن يوجزوا بقدر الإمكان . وإذا لم تتم المكالمة ، فإن سماعة التليفون يعاد وضعها فى مكانها وسوف يقدم الشخص الذى أجرى المحادثة بالاتصال حالما كان ذلك ممكناً .

وإذا كان لا بد من تحويل مكالمة من توصيلة إلى أخرى، فإن طلب المتحدث لا بد أن ينقل إلى التوصيلة الأخرى حتى لا يكون فى حاجة إلى أن يكرر رسالته .

والحصافة مطلوبة لتجنب إدخال مكالمات غير مرغوب فيها إلى كبار مديرى المنشأة . والسكرتير الخاص مسئول عن حماية رئيسه من المكالمات غير الضرورية التى تضيع وقته .

وواجبه أن يتعرف على المتحدثين الذين يحب رئيسه أن يتحدث معهم ، وأن يعرف كيف يعامل الآخرين بلباقة . وعاملة التليفون مسئولة عن توصيل كل متحدث بالشخص المختص بموضوعه . وإذا رغب أحدهم فى التحدث إلى مدير غائب عن مكتبه فلا يجب تركه منتظراً وانما يسأل ما إذا كان يريد أن —

(ا) يتحدث إلى شخص ما غيره .

(ب) أن يطلبه المدير فيما بعد .

(ح) أو أن يتصل فيما بعد أو .

(د) أن يترك رسالة .

وأيا كان الرد ، فلا بد من تدوين إسم المتحدث وعنوانه ورقم تليفونه . ولا ينبغى أن تترك المكالمات والرسائل وديعة للذاكرة وحدها ، والتى لا يمكن الاعتماد عليها ، وللتأكد من أن الرسالة قد دونت عند تلقيها ، فمن الضرورى وجود نوتة وقلم رصاص إلى جوار التليفون .

صفحة من دفتر إشارات

جون براون وشركاه ليمتد

رقم : ٤٢

مكالمة تليفونية لشخص غير موجود فى الوقت الحالى

صباحاً

التاريخ أول سبتمبر ١٩ الوقت ١١٫١٥

مكالمة تليفونية للسيد ج . جاكسون

اسم المرسل وعنوانه ورقم تليفونه :

السيد ب . و . فيليبس

ممثل المبيعات لشركة سيكستون للآلات الناسخه ليمتد ١٤ هاى ستريت . انكتون . ت ٤٢٦ انكتون .

تفاصيل الرسالة الواردة : يود السيد فيليبس أن يعرف ما إذا كان من الممكن عرض آلة النسخ الجديدة يوم الأثنين القادم الموافق ٨ سبتمبر ١٩ ، هل تتكرم بالتخابر معه حالما كان ذلك ممكنا ؟

توقيع الشخص الذى تلقى المكالمة : ت . بيرد

(شكل ٣ صفحة من دفتر إشارات)

ويجب ملاحظة النقاط الهامة التالية : ـ

١ ـ تاريخ ووقت المكالمة .

٢ ـ اسم الشخص الذى كانت المكالمة له .

٣ ـ اسم المتحدث وعنوانه ورقم تليفونه .

٤ ـ تفاصيل دقيقة عن الرسالة المتلقاه .

وينبغى أن تكتب الورقة الخاصة بتلق الرسائل على الآلة أو أن تكتب بالحبر .

وبمجرد أن تسجل الرسالة فيجب أن توضع على مكتب المدير حتى يمكنه ان يراها حال عودته .

وعندما تتلق عاملة التليفون مكالمة خطأ فيجب أن تتذكر أن هذا التطفل غير مقصود وأن من المرجح أن يكون ذلك مسبباً للضيق بالنسبة للمتحدث تماماً كاهو بالنسبة لها . ومن جانبها فلا داعى للاعتذار ، أما إذا قدم اعتذار بواسطة المتحدث ، فإن عليها أن تقبله فى أدب .

وإذا وصلت عاملة التليفون نفسها برقم خطأ ، فعليها تقديم الاعتذار، ربما كانت غلطتها هى وربما كانت غلطة عاملة التحويل ، ولكنها ليست بالتأكيد غلطة الشخص المطلوب .

الأرقام التليفونية . Telephone Numbers

على عاملة التليفون أن تحتفظ بقائمة كاملة وحديثة لأرقام التوصيلات مع أسماء القسم أو المدير الذى يستخدم التوصيلة . وواجبها أن تستظهر هذه التفاصيل حالما كان ذلك ممكنا ، وينبغى أن توضع القائمة بحيث يمكن أن تراها أثناء جلوسها إلى لوحة السويتش .

ويمكن استخدام أحد أنظمة قصاصات الفهرسة الممتازة لهذا الغرض . والتفاصيل واردة فى باب الحفظ والفهرسة . ويستخدم الفهرس الذى تقدمه مصلحة التليفونات ويمكن شراؤه من أى وكيل تليفونات .

لوحة السويتش : Switchboard

(لوحة المفاتيح)

تستخدم لوحة السويتش فى المكاتب الكبيرة حيث توجد توصيلات متعددة وحيث تتلقى المكالمات الواردة وتحول إلى المديرين المختلفين أو إلى الإدارات بواسطة تنسيق مفاتيح التحويل والإشارات . ويستحسن أن يكون للسكرتيرة الخاصة لوحة سويتش صغيرة فى مكتبها لكى تتلقى مكالمات رئيسها وتعالجها طبقاً لرغبات رئيسها .

المكالمات الشخصية : Personal Calls

إذا ما طلب أحد المديرين مكالمة مع شخص معين فى منشأة أخرى ، فإن واجب عاملة التليفون أن تطلب هذا الشخص . وينبغى أن لا يوصل المدير به إلا بعد أن يكون الشخص المطلوب على التليفون . وتحتسب المكالمة مكالمة شخصية بدفع رسم بسيط زيادة .

وتعين المكالمة الشخصية المتحدث على أن :ـ

١ ـ يذكر أسم الشخص الذى يود التحدث إليه ، وأسماء من يحلون محله ويقبلهم هو بديلا له ، وأرقام التليفون حيث يمكن أن يعثر عليهم كلهم أو أياً منهم :

٢ ـ أن يحدد الشخص الذى يود التحدث إليه بأن يذكر الرمز الذى يمكن الرجوع إليه ، أو اللقب أو رقم التوصيلة مثل :ـ

(أ) الرقم الذى يمكن الرجوع إليه : EXP / ٧٢٣ / ٤ .

(ب) إدارة التصدير .

(ج) كبير خبراء التخطيط .

(د) توصيلة ٤٤٢ .

٣ - يرتب الكلام فقط إذا كان شخصان محددان موجودان فى رقم واحد معين .

٤ - يرتب لشخص غير موجود إلى جوار التليفون بأن يستحضر إلى تليفون جار له ، يعطيه هو رقمه .

وبالإضافة إلى رقم تليفونه ، يمكن أن يسمح المتحدث بإعطاء اسمه أو رقم توصيلته الخاصة إلى الرقم المطلوب .

وإذا لم تتم المكالمة فى الحال تقوم عاملة التليفون بترك رسالة على الجانب الآخر من الخط طالبة أن يقوم الشخص المطلوب بالاتصال حالما كان ذلك ممكناً ويحدد المتحدث أو الشخص المطلوب ، بالتعاقب ، الوقت الذى يمكن فيه بذل محاولات أخرى للاتصال بالشخص المطلوب أو أن يذكر رقماً آخر يمكن العثور عليه فيه .

وتلغى المكالمات الشخصية ، إذا لم تتم فيما قبل ذلك ، بعد أربع وعشرين ساعة من حجزها ، وتدفع رسوم إضافية على هذه الخدمة تعرف باسم الرسوم الشخصية ولا تتغير مهما كانت المسافة أو مدة المكالمة .

وهذه الأجرة واجبة الدفع حالما سمع استفسار على الناحية الأخرى الرقم الذى ذكره المتحدث سواء تمت المكالمة أو لم تتم ، وتدفع أجرة واحدة فقط بصرف النظر عن عدد المحاولات التى بذلت لإتمام المكالمة .

وتوقيت المكالمة لايبدأ إلا إذا تم الاتصال بالشخص المطلوب أو شخص

بديل له يوافق عليه إذا ماقرر المتحدث أن يتحدث إلى شخص آخر فى الرقم المطلوب .

فإذا لم يمكن الوصول إلى الشخص المطلوب أو بديله الذى يوافق عليه ، تكون الأجرة الشخصية فقط واجبة الدفع .

المكالمات الخارجية الخاصة Private External Calls

غير مسموح باستخدام الخط الخاص بالعمل لمكالمات شخصية ، إلا فى حالات الاستعجال الخاصة . ويجب أن تكون القواعد التى تحكم هذا الأمر معروفة لكل الموظفين ، ويجب أن تتبع بشكل حاسم .

ويوضح (شكل ٤) مجموعة من القواعد للاستخدام الجيد التليفون لإرشاد عاملات التليفون المستجدات أو الكتبة العاديين .

قواعد الاستخدام الجيد للتليفون

RULES FOR THE EFFICIENT USE THE TELPHONE

١ ـ رد على التليفون فوراً ، معلناً اسم الشركة والادارة أو الإدارة .

٢ ـ كن مهذباً ، ودوداً وذا عون لكل المتحدثين .

٣ ـ تحدث فى وضوح وإناة متحاشياً تعبيرات التليفون الدارجة مثل « هالو ! » « إسمع » ، « مضبوط ! » ، « وهو كذلك » إلخ . . .

٤ ـ إذا كان الشخص المطلوب غير موجود ، إسأل المتحدث ما إذا كان يرغب فى ترك رسالة ، أو أن يطلب مرة أخرى ، أو أن يتصل فيما بعد أو أن يتحدث إلى شخص آخر .

وتأكد من أن اسمه ورقم تليفونه وكل التفاصيل المماثلة قد دونت بعناية ودقة .

٥ ـ لا تردد مواضيع سمعت على التليفون .

٦ ـ إذا حدث تأخير قبل توصيل متحدث ، ابلغه بالإجراء الذى تقوم بإتخاذه .

٧ ـ إذا وجهت مكالمة خطأ ، فأعتذر وأعد التوجيه فوراً .

٨ ـ تجنب أجراء المكالمات الخاصة مالم تكن ذات صفة مستعجلة .

(شكل ٤ قواعد الاستخدام الجيد للتليفون)

مكالمات الترنك : Trunk Calls

مكالمة الترنك وسيلة باهظة من وسائل الاتصال ولا تجرى عادة إذا أمكن أن تفى الرسالة بالغرض بنفس الكفاية .

ولاجراء مكالمة ترنك يطلب من العاملة « مكالمة ترنك » أو تعطى الرقم المناسب .

وإذا ما قالت العاملة أن المكالمة لا يمكن إجراؤها فوراً ، فيجب على السكرتيرة ان تبقى قريباً من التليفون حتى تتلقى المكالمة . وإذا ما كان لابد أن تغادر المكتب فينبغى أن تطلب من العاملة إلغاء المكالمة ، أو أن تحيل مهمة إنجاز الموضوع إلى مساعدة لها .

المكالمات المحددة الوقت : Fixed Time Calls

يمكن أن يدفع أجر مكالمة ترنك مقدما ليتم إجراؤها فى أو حوالى وقت معين إذا كانت الخطوط تحت التصرف ويدفع أجر إضافى بسيط . ويمكن أن يدفع أجر المكالمة المحددة الوقت، إما كمكالمة منفردة أو كمكالمة يومية لحد أدنى خمسة أيام متتالية .

المكالمات مع عابرة محيطات : Ocean Liner Calls

إذا كان على السكرتيرة أن تجرى مكالمة تليفونية مع عابرة محيطات ، فإنه ينبغى أن تطلب من عاملة التليفون إعطاءها « مكالمة دولية » وسوف تبلغها عاملة التليفون عن الوقت الذى تستغرقه فى الاتصال بالسفينة وسوف تقيد مكالمتها وتعاود الاتصال بها بمجرد أن يتم الاتصال بالسفينة ، والمكالمات الدولية لديها القدرة على تحديد مواقع معظم السفن الكبرى فى البحر .

المكالمات عبر البحار Overseas Telephone Calls

(أوروبا)

إن مشتركى التليفون بمدينة لندن ، الذين لهم تليفونات ذات أقراص

بالحروف والأرقام ينبغى أن يديروا القرص على Con[1] لكى يحصلوا على مكالمة عبر القارة ، ثم يعطون تفاصيل كاملة إلى عاملة التليفون . وينبغى على المشتركين فى لندن فى الأنواع الأخرى من التليفونات أن يطلبوا من عاملة التليفون المحلية

(خدمة عبر البحار) أو البلد المطلوب .

أما المشتركون خارج لندن فينبغى أن يحصلوا على الترنك بالطريقة العادية وأن يطلبوا خدمة « عبر القارة » أو القطر المطلوب .

وتقدم الإستعلامات عن خدمات التليفون مع الأقطار بلا رسوم فيما عدا الحصول عليها عن طريق مكالمة عبر القارة .

وإذا كانت المكالمة ضرورية فإن المتحدث يدفع الرسم المعادل لمحادثة تستمر دقيقة بين المكالمة المحلية للمتحدث وبين المدينة المطلوبة .

الأقطار خارج أوروبا : Countries outside Europe

والمشتركون فى لندن الذين لديهم تليفونات ذات أقراص عليها الحروف والأرقام ، عليهم أن يطلبوا « Con » « دولى » حتى يحصلوا على المكالمة الدولية ثم بعد ذلك يعطون تفاصيل كاملة للعاملة . والمشتركون فى لندن فى الأنواع الأخرى من التليفون عليهم أن يطلبوا من عاملة التليفون المحلية ، «خدمة دولية» أو القطر الذى يريدونه .

وينبغى أن يحصل المشتركون خارج لندن على ترنك بالطريقة العادية ثم يطلبون خدمة دولية أو القطر الذى يريدونه .

ويمكن حجز المكالمة عبر البحار قبل يومين من تاريخ طلبها . وعليه فإن مكالمة مطلوبة فى يوم الجمعة يمكن أن تحجز فى يوم الأربعاء السابق له أو بعده . ومكالمة مطلوبة فى يوم الإثنين أو الثلاثاء يمكن أن تحجز فى يوم الجمعة السابق لهما

---

(١) Con إختصار Continental

والرسوم والتفاصيل الكاملة لخدمات التليفون عبر البحار واردة فى دليـــل هيئة البريد .

استخدامات متنوعة للتليفون : Miscellaneos Telephone Services

تقدم هيئة البريد خدمات تليفونية إضافية أخرى تشتمل على استعلامات التليفونات والتوقيت ومكالمات الانذار والتنبؤ بالطقس وتقارير النشاط الخاص مثل نتائج مباريات الكريكيت .

هناك ثلاثة أنواع رئيسية للتليفونات :

(ا نوع بلا قرص .

(ب) نوع بقرص له حروف وأرقام .

(ج) نوع بقرص له أرقام فقط .

نظام التليفون بلا قرص : No Dial System

بالنسبة لهذا النوع من التليفون فإن على عاملة التليفون أن ترفع السماعة وتنتظر أن تجيب عليها عاملة التحويل التى تقوم بتحويل الخط لحظة تفرغها وتطلب الرقم المطلوب . وعند إعطاء رقم تليفونها فلابد أن تذكر أولا التحويله ثم الرقم . وذكر البلد الذى فيه التحويل ضرورى فى حالات يحتمل فيها حدوث ايس ، عندما تكون هنـــاك تحويلتان بنفس الاسم . ولا بد أن تنصت العاملة بدقة للرقم عندما يعاد قوله بواسطة عاملة التحويل وإن تصوبه إذا لزم الأمر ذلك .

وينبغى اتباع القواعد الآتية المتفق عليها لاعطاء أرقام التليفون :

١ ـ قسم الرقم إلى مجموعات ثنائية ، على أن تجعل فاصلا من الصمت بين كل مجموعة ، فمثلا :

Coventry 495567 تسكون كالآتى :

كوفنترى ٤٩٥٢٦٧

كوفنترى (فترة صمت) أربعة تسعة (فترة صمت) خمسة أثنين (فترة صمت) ستة سبعة .

٢ - إذا ماجاء رقان متشابهان على كل من بداية ونهاية فترة الصمت فلا بد من فصل الأرقام مثلا :

٤٩٩٢ : تسكون

أربعه تسعه (فترة صمت) تسعه اثنين .

٣ - إذا ما تسكرر وجود رقين متشابهين فى مجموعة أرقام ، فإنه يمكن استخدام كلمة « مكرر » ولا حاجة إلى نطق الحروف بشكل منفصل ، مثلا

٢٦٤٤ تسكون كالآتى :

إثنان سته (فترة صمت) أربعة مزدوجة .

٤ — إذا ما انتهى الرقم بصفرين ، تستخدم كلمة « مائه » مثل

٢٠٠ : مائتان .

٥ — إذا ما انتهى الرقم بثلاثه أصفار ، تستخدم كلمة « ألف » مثل

٣٠٠٠ : ثلاثه آلاف

قرص بأرقام فقط : Dial with Figures only

بهذا النوع فإن يتعين على العاملة أن تدير القرص بالرقم الكامل للكالمة لمكالمة محلية ، والحرف «0» أو « 01 »

لأية مكالمة أخرى أو خدمة :

قرص بحروف وأرقام : Dial with Letters and Figures

ينبغى على العاملة التى تستخدم تيفوناً ذا أرقام وحروف أن تزول أولا

الحروف التى تمثل المكالمة ثم بعد ذلك رقم المكالمة والحروف الرمزية للمكالمات المحلية واردة فى دليل التليفون أو الارشادات .

الحروف الابجدية التليفونية : Telephone Alphabet

إذا ما كان من اللازم التأكد أو التحقق من حرف أو كلمة فيمكن استخدام الشفرة الأبجدية كالآتى :

ا أندرو

ب بنجامين

ت تومى

ﺣ جورج

ج جاك

د دافيد

ر روبرت

ش شارلى

ف فردريك

ل لوسى

م مارى

ن نيللى

ﻫ هارى

و وليم

أسئلة

١ ـ ما هى المؤهلات التى تتطلبها فى المتقدمين لوظيفة عامل تليفون ؟

٢ ـ ما هى ـ فى نظرك ـ المؤهلات اللازمة لمعالجة إستفسارات التليفون على درجة كبيرة من الكفاية ؟

٣ ـ يود رئيسك أن يتحدث شخصياً مع السيد ت . بركنز ، مدير المبيعات بشركة برايت المتحدة للمعادن . وضح تسهيلات هيئة البريد التى يمكن استخدامها لكى تساعدك على اتمام هذه المكالمة ؟

٤ ـ صف الأنواع المختلفة للتليفونات حالياً ؟

٥ ـ ضع مجموعة من القواعد للاستخدام الكفء للتليفون لكى ترشد الكتبة العاديين الذين التحقوا مؤخراً مستخدمين بمكتبك .

٦ ـ بم ترد على محادثة تليفونية واردة عندما ترفع سماعة التليفون ؟

وإذا اراد المتحدث على الطرف الآخر أن يترك رسالة لشخص غير موجود فماذا تفعل ؟ ما هى المكالمة الشخصية وكيف تحس بيومك إلى جوار التليفون ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٧ ـ تلقيت مكالمة تليفونية من السيد ج . ت . هيلرى يطلب أن يتحدث إلى مديرك العام السيد و . ريدنج ، فما هو الإجراء الذى تتخذه إذا لم يكن فى الامكان الاتصال بالسيد ريدنج لكى يتلقى المكالمة ؟

٨ ـ اتصل السيد ج . ك بكرنج تليفونيا طالباً التحدث إلى السيد ا . براون وأوضحت أنت له أن السيد براون مشغول فى إجتماع ، ثم يستقر رأى السيد بكرنج على أن يترك رسالة له . وعليك أن تعد صفحة من دفتر إشارات وأن تضمنها النقاط الاساسية التالية : ــ

أن البطاقة الخضراء الخاصة (رقم الاحاله ١٤٩٢) التى قمتم بطلبها منذ أسبوعين لم تعد تصنع بواسطة جون هوايت وانجاله ، ويبدو أنهم توقفوا عن تصنيعها بسبب هبوط معدل الطلب عليها . فهل ترغبون فى أن أقوم بطلب نوع آخر من البطاقات ، أم تفضلون أن أحاول الحصول على النوع ٤٩٢ ا من منتج آخر ، الرجا ابلاغى تليفونيا بتعليماتكم اليوم .

ج . ل بكرنج

الفصل الرابع

الخدمات التلغرافية

Telegraphic Services

البرقيات : Telegrams

إن الخدمة التلغرافية لهيئة البريد تساعد على إرسال الرسائل بسرعة بكفاءة إلى كل أنحاء البلاد . وعند صياغة برقية مختصرة لإرسالها بالتلغراف فإنه يجب حذف كل الكلمات والعبارات عديمة الأهمية ، والتي يمكن أن تستبقى عادة فى الرسائل التجارية. ومن المهم أن تقول أكثر ما يمكن قوله فى أقل الكلمات ، لأن أجرة البرقية تحسب على أساس عدد الكلمات المستخدمة .

صياغة البرقيات : Preparing Telegrams

تراعى النقاط الآتية عند صياغة البرقيات —

١ - ينبغى ألا تختصر الرسالة إلى درجة تجعلها غامضة .

٢ - ينبغى ألا تحذف الكلمات الضرورية فى اسم وعنوان المرسل إليه ، حيث أن ذلك قد يؤدى إلى التأخير فى التسليم . وينبغى أن يستخدم العنوان التلغرافى متى كان معروفاً .

٣ - تستبدل العبارات بكلمات مفردة كلما كان ذلك ممكنا فمثلا : -

إلى جوار كذا = قرب

فى الوقت الحاضر = مؤقتاً .

قدراً كبيراً من = كثيراً .

٤ - ينبغى أن تختار الكلمات الأساسية وترتب بحيث أنه بأقل الكلمات تكون واضحة وموصلة للرسالة الصحيحة .

٥ — تكتب الأرقام الهامة بالحروف .

٦ — يراعى الابتعاد عن الكلمات المضغومة حيث أنها تؤدى إلى الخطأ .

ويجب أن تكتب البرقيات التى تقدم لمكتب البريد بالحبر على النموذج الخاص الموجود .

وإذا ما كتبت الرسالة على الآلة الكاتبة فيمكن الاحتفاظ بصورة كربونية للحفظ ، ويكون احتمال عدم قراءتها صحيحة كذلك ضئيل .

وتراعى النقاط التالية عند كتابة البرقيات على الآلة الكاتبة :

١ — تكتب الكلمات بأحرف كبيرة منفصلة على أن تترك ثلاث أو أربع مسافات بين كل كلمة والأخرى .

٢ - تنسخ الصورة الكربونية أما على فرخ ورق عادة أو على نموذج برقية .

٣ — يمكن تعزيز البرقية ، إذا أمكن ، عن طريق رسالة ترسل فى نفس اليوم الذى أرسلت فيه البرقية .

٤ — إذا ما استخدم العنوان التلغرافى فى البرقية فإنه ينبغى أن تكتب الكاتبة على الآلة اسم المرسل إليه بالكامل وعنوانه على الصورة الكربونية ، ليمكن الاستدلال عليه عند الحفظ .

٥ — ينبغى أن يكون بالمكتب حصيلة طيبة من نماذج البرقيات تحت التصرف .

(لاحظ شكل البرقية التلغرافية شكل ٥) .

مطابع مؤسسة العراق — تلغرافات ١٣

ختم المكتب	الرقم	كلمات	الوقت	الأجر	هيئة المواصلات السلكية واللاسلكية
					رقم القيد
	طريق				المرسل
	ملاحظات				الى
					الوقت
					المحلي

To

الجزء الآتي لا يدرج بالتلغراف Not to be telegraphed — العنوان Address — الامضاء Signature

(شكل ٥ أورنيك تلغراف)

كيفية حساب عدد الكلمات : Countitg of Words

(١) الكلمات التى تتخللها علامة وصل (—) تحتسب كلمة واحدة

مثل — (الحماة) Mother—in—law

(٤٧) forty_seven

(٢) أسماء المدن والقرى ـ كلمة واحدة .

(٣) الأحياء والشوارع تحسب تبعاً لعدد الكلمات التى تشتمل عليها مثل ـ

شارع ريجنت Regent Street

تعتبر كلمتان .

(٤) الاختصارات المتفق عليها تحتسب كلمة واحدة مثل

B/L , c/o , a/c .

(٥) إذا كانت الكلمات قد خط تحتها خط أو استخدمت أقواس أو شولات معكوسة ، يحتسب الخط والأقواس والشولات كل منها على أنه كلمة .

(٦) علامات الترقيم تحتسب كلمة .

(٧) الأرقام تحتسب على أساس كل خمسة أرقام كلمة .

(٨) الترتيب العددى st (بدلا من الأول) ، nd

(بدلا من الثانى) ، th يحتسب حرفان .

مثال : 3 rd (الثالث) تعتبر كلمة .

الأجرة الحالية للبرقيات العدية :

Current Charges for Ordinary Telegrams

ثلاث شلنات عن كل اثنا عشرة كلمة أو أقل .

٣ بنسات عن كل كلمة إضافية

برقيات التحية : Greeting Telegrams

برقيات التحية مناسبة لرسائل التحية والتهنئة وما إلى ذلك . وهى تسلم مكتوبة على نماذج مزركشة خاصة داخل مظروف تحيات خاص . ويضاف مبلغ شلن وستة بنسات على البرقيات التى تسلم فى أيام الآحاد وأعياد الميلاد زيادة على الأجرة العادية .

العنوان التلغرافى : Telegraphic Adress

يستخدم العنوان التلغرافى بواسطة معظم المؤسسات . ويتكون العنوان عامة من كلمتين ـ الاسم واسم المدينة التى يسلم فيها .

مثال : Jackson Coventry

« جاكسون ، كوفنترى »

ابلاغ البرقيات بالتليفون : Telephoning Telegrams

يمكن ابلاغ البرقية بالتليفون فى أية ساعة من ساعات الليل أو النهار وتسجل التفاصيل بنفس الطريقه كما لو كانت البرقية أرسلت مباشرة من مكتب البريد . وبالرغم من أن البرقيه أبلغت بالتليفون ، فلابد حتى فى هذه الحالة من سجل دائم للحفظ .

وينبغي على عاملة التليفون أن تطلب « برقيات » « Telegrams » أو شفرة الحروف والأرقام المناسبة .

وينبغي أن تملي على عاملة التليفون بمكتب البريد رقم تليفونها والرسالة : ويجب أن تملي بوضوح ، كل كلمتين أو ثلاثة مرة واحدة . وعندما تعيد عاملة التليفون بمكتب البريد قراءة الرسالة . فلابد من أن تراجع بعناية مع صورة البرقية التي أمليت .

ويدون تاريخ وساعة إبلاغ البرقية بالتليفون بالضبط .

البرقيات الليلية : Overnight Telegrams

تقبل البرقيات الليلية فيما بين الساعة الثامنة مساء وبين منتصف الليل يومياً لكي تسلم في اليوم التالي في الدورة البريدية الأولى (فيما عدا أيام الآحاد والعطلات العامة حيث لا يكون هناك توزيع) .

البرقيات المتعددة العناوين : Multiple Address Telegrams

يمكن أن ترسل البرقيات متعددة العناوين المتماثلة الرسائل إلى عناوين أو ثلاثة عناوين في نفس منطقة التوزيع بأجرة مخفضة .

البرقيات ذات الأولوية : Priority Telegrams

يمكن عمل الترتيبات لكي تعطى البرقيات ذات العنوان الواحد أو العادية أو برقيات التحية الأولوية في الإرسال والتسليم بعد دفع قيمة إضافية .

برقيات عبر البحار : Overseas Telegrams

يمكن إرسال برقيات عبر البحار إلى معظم أنحاء العالم ، إلى السفن في الموانى وإلى الطائرات في المطارات وإلى القطارات في محطات السكة الحديد بالخارج .

الآلات المبرقة (آلات التليبرنتر) : Teleprinters

التليبرنتر آلة شبيهة بالآلة الكاتبة فى مظهرها وتشغيلها ، تقوم بإرسال واستقبال الرسائل العاجلة بالشفرة ، على خط تلغرافى أو تليفونى . وهى تعيد نقل الرسالة المكتوبة على الآلة فوراً على نقطة أو نقطتين .وعند هذه النقاط فإن آلات التليبرنتر تقوم باستقبال الرسالة ، التى تترجم بعدذلك إلى حروف لاتينية وتطبع .

خدمات التليكس :Telex Service

أن خدمات الإتصال الرئيسية للتليبرنتر فى بريطانيا تعرف باسم التليكس وتقوم عليها هيئة البريد . وهى تقدم وسيلة سريعة للاتصال فى شكل مطبوع بين المشتركين . وتظهر الرسالة على التليبرنتر فى نفس الوقت عند المشتركين المرسل والمرسل إليه — ويمكن إجراء المكالمات لأى مشترك فى المملكة المتحدة وفى بعض البلاد عبر البحار بما فى ذلك الولايات المتحدة الأمريكية . وهذه الخدمة تقدم ليلا ونهاراً وترسل الرسائل إلى المشترك حتى ولو لم يكن أحد موجوداً إلى جانب التليبرنتر ، بشرط أن يكون الخط محولا ، ويجد المشغل للجهاز الرسالة عند عودته . ورسم الإيجار السنوى ١٦٠ جنيه التى تشمل تقديم الجهاز وصيانته وغطاء خفض الصوت والمنضدة ووحدة الكونترول والخط إلى التليكس .

الشريط المثقب Punched Tape

أن الشريط المثقب يزيد من سرعة ومرونة الاتصالات التلغرافية . فتثقب الشفرة الخامسة بالرسالة المراد إرسالها على الشريط بمعنى أن علامات الشفرة تمثلها ثقوب والمسافات بينها ترك الشريط غير مثقوب . والشفرة المستخدمة على الشريط المثقوب للأغراض التلغرافية هى الشفرة المثالية للتليبرنتر . ولقد استحدثت آلات متعددة لإعداد الشريط للإرسال . وأبسط هذه الآلات مثقاب يسمى لوحة الثقب . يدار بواسطة لوحة مفاتيح شبيهة بالتليبرنتر . وهذا

النوع من الآلات لا يعطى نسخة من الرسالة ، أما الآلات المصممة حديثاً ، ويسمى أحدها الآلة الكاتبة الثاقبة ، تجمع بين وظيفة ثقب الشريط وكتابة نسخة من الرسالة على الآلة . وعند استخدام نظام التليكس فإن الشريط المثقب يركب فى الموصل الأتوماتيكى ويوصل التليبرنتر بخط التليكس . وتشغل لوحة المفاتيح لكى يطلب المشترك المطلوب ، وعند إجراء الإتصال ، فإن الخط يحول إلى الموصل الأتوماتيكى الخاص بالشريط ، فترسل الرسالة الموجودة على الشريط المثقب أتوماتيكياً بسرعة فائقة ويكون الوقت الذى يشتغل على الخط فى حده الأدنى . وعامل الوقت هذا مهم جداً ، حيث أن المكالمات تحتسب أجورها على أساس الوقت .

ويمكن إرسال البرقيات كذلك من التليبرنتر إلى هيئة البريد وإلى هيئة المواصلات السلكية واللاسلكية لإرسالها ويمكن أن تستقبل البرقيات الواردة مباشرة على التليبرنتر من مكتب التلغراف .

وعليه فإن البرقيات يمكن استقبالها وإرسالها بشكل أسرع من الطرق العادية .

(نورد هنا أجور البرقيات فى الجمهورية العربية المتحدة)

• أجرة التلغراف العادى (لداخل الجمهورية) ٣٫٥ قرش عن الـ ٦ كلمات الأولى ، ٧٫٥ مليم عن كل كلمة بعدها ، ثم يضاف ٥ م للأعمال الخيرية .

• أجرة التلغراف المستعجل ضعف الأجر العادى ويقدم عليه .

• لا تقبل برقيات برسم جهات تبعد أكثر من ١٢ كم عن مكتب الورود .

• إذا زادت الكلمة عن ١٥ حرفا فيعتبر كل ١٥ حرفا أخرى أو كسورها كلمة إضافية ، أما اسم مكتب تلغراف الورود فيعتبر كلمة واحدة .

• تعتبر كل ٥ أرقام أو حروف (فى اللغة السرية) كلمة واحدة .

• يمكن تحرير التلغراف الواحد لعدة أشخاص فى جهة واحدة باضافة ٦٠م عن كل نسخة لا يزيد عدد كلماتها على ٥٠ كلمة ، وما زاد على ذلك يحصل أجرة إضافية قدرها ٣٠ مليما لكل ٥٠ كلمة أو كسورها .

• يحصل على تلغراف التهنئة ٣٠ مليما زيادة لكل ٢٥ كلمة أو كسورها .

• يمكن إضافة رقم تليفون المرسل إليه بالبرقية لتبلغ إليه فوراً ، بالقاهرة الاسكندرية ، بور سعيد ، الاسماعلية ، السويس . الزقازيق .

• لك أن تدفع مقدماً أجرة الرد الذى تطلبه .

• أجرة الكلمة إلى الأردن ١٠م ، إلى لبنان ٣٦ م إلى السعودية ٤٠م ولا تقبل نصف أجرة ، إلى العراق ٤٠م ، إلى اليمن ٤٠م . مع إضافة ٢٠مليما للأعمال الخيرية والحد الأدنى لعدد الكلمات ٧ كلمات .

• الأجرة العادية للبرقية إلى السودان ١٤٥م عن ٧ كلمات أو أقل . ٢٠مليما عن كل كلمة زيادة . ثم يضاف للأجرة ٢٠ م للأعمال الخيرية .

• تقبل مكاتب تلغراف الجمهورية العربية المتحدة البرقيات المرسلة إلى الخارج حسب تعريفة الأجور الموجودة بكل مكتب .

• يمكن للمصرح لهم بالمخابرات الخارجية أن يرسلوا البرقيات تليفونياً .

أسئلة

١ - قم باعداد برقية توصل بها بشكل مختصر الرسالة التالية —

سوف أصل غدا بقطار الظهر وسوف أكون مسروراً لو انتظرتمونى بالمحطة.

٢ - رتب بيانا بتعليمات ترشد موظفاً جديدا فى صياغة البرقيات .

٣ - وضح ما يأتى —

(ا) العنوان التلغرافى .

(ب) البرقيات الليلية .

(جـ) البرقية ذات الأولوية .

٤ - تلعب الرسائل التجارية والبرقيات والرسائل البرقية والتليفون كلها ..ا فى التجارة . ناقش استخدامها مع إيراد أمثلة للمناسبات المناسبة لكل منها

(لجنة الامتحانات. الشهادة العامة)

٥ - قم باعداد الرسالة التالية لإرسالها تلغرافيا —

الرجا حضوركم إلى مكتبنا للمقابلة مع السيد ج . ليست فى الساعة الرابعة مساء يوم الاثنين القادم الرابع عشر من أبريل وليس غدا كما أبلغناكم قبلا .

٦ - تحدث من خدمات التلكس

٧ - أكتب مذكرات مختصرة عن :

(ا) كتابة البرقيات على الآلة الكاتبة

(ب) حساب الكلمات فى البرقية .

(جـ) البرقيات التلغرافية

٨ - أكتب رسالة برقية لا تزيد عن عشرين كلمة (بحيث لا تتضمن

الأسماء ولا العناوين) إلى صاحب العمل (رئيسك) الذى قام بأجازته فى الخارج لابلاغة بالظروف التالية :

كنت أول من وصل إلى مكتبك ذات صباح لتجد الحارس منتظراً إياك . ولقد كان فى حالة هياج شديد . وأبلغك أنه رأى رجلا يرتدى معطفاً واقيا من المطر .لا يضع على رأسه قبعة وليس فى يديه قفازات ،يحمل حافظة جلدية للملفات مهرولا على الدرج المؤدى إلى خارج مبناك . ولقد ظن الحارس أن فى الأمر شيئا مريبا فلذا فانه قد عالج أبواب بعض المكاتب ليجد باب مكتبك قد اقتحم بالقوة وعندما دخل إلى الغرفة فقد وجد أوراقا ملقاة على الأرض وفازة مكسورة ومدادا على البساط وأدراج المكاتب مفتوحة وباب الخزانة مفتوحاً . وذهبت مع الحارس لتجد الخزانة خاوية . وأنت متأكد من أنها كانت فى الليلة السابقة تحوى مائة وخمسين جنيها نقدا وما قيمته خمسون جنيها طوابع تأمين . وسألته ما إذا كان قد اتصل بالشرطة تليفونيا . واتضح لك أنه لم يتصل بعد . وقمت أنت بذلك وتصل الشرطة وتقوم بفحص الغرفة وتأخذ أقوال بعض الموظفين الآخرين .

(جمعية الفنون الجميلة)

الفصل الخامس

طرق الدفع

Methods of Payment

يمكن استخدام طرق الدفع التالية فى أى مكتب تجارى —

١ — الطوابع البريدية .

٢ — الدفع نقداً (بما فى ذلك التسجيل والدفع عند الاستلام) .

٣ — الأذون البريدية .

٤ — الحوالات البريدية الداخلية .

٥ — الحوالات البرقية الداخلية بالبريد .

٦ — الأذون البريدية والحوالات البريدية خارج البلاد .

٧ — الشيكات وخطابات الضمان .

٨ — الكمبيالات .

الطوابع البريدية : Postage Stamps

تستخدم الطوابع البريدية كوسيلة للسداد وذلك للمبالغ البسيطة جداً فقط. وكثير من الشركات تحيط عملاءها علماً بأنها سوف لا تقبل الطوابع البريدية وفاء لحساباتها . وإذا قبلت هذه الطوابع فانهـا تستخدمها فى إداراتها البريدية أو ترسلها إلى هيئة البريد لإعادة بيعها . ويجب الا يزيد المبلغ الذى يعاد عادة عن شلن واحد . والطوابع البريدية تستخدم بشكل شائع فى سداد أثمان الكتيبات والكراسات والأشياء الصغيرة التى تطلب بالبريد أو المبالغ البسيطة المستردة .

الدفع نقداً : Cash

يمكن إرسال العملة وأوراق البنكنوت عن طريق البريد شريطة أن تسجل. ويمكن للتاجر أن يسوى حساباته إذا ما حضر إليه تاجر متجول ، كما يحدث عادة في متجر صغير للقطاعي . وتستخدم المكاتب طريقة السداد نقداً لكي تجعل الدفع بمبالغ صغيرة ضرورياً لإدارة أعمالها . ومن أجل هذه المبالغ يمسك حساب مصاريف نثرية .

وتدفع الأجور والرواتب كذلك نقداً .

التسجيل : Registration

يمكن إرسال الرسائل والطرود داخل البلاد وخارجها بطريق البريد المسجل نظير دفع أجر . وينبغي تسليم الرسالة المراد تسجيلها باليد على منضدة مكتب البريد ، حيث يعطى إيصال فى مقابلها . وعند التسليم ، يأخذ ساعى البريد إيصالا من المرسل إليه . ونظير أجر زيادة قدرت ثلاث بنسات ، يمكن تأكيد وصول الرسالة بقسيمة علم وصول تعطى للمرسل . وهذه القسيمة تصحب الطرد وتوقع بواسطة المرسل إليه . ويعيدها ساعى البريد إلى المرسل كدليل على الاستلام . وأجر التسجيل العادى لرسالة داخلية أو طرد هو ٦ بنس و ١ شلن ويمكن دفع أجر أكبر بحيث يعطى للمرسل الحق فى المطالبة بتعويض فى حالة ضياع الرسالة يصل إلى عشرين جنيها . وتحصل رسوم أكبر بالنسبة للمبالغ الكبيرة التى تدفع كتعويض .

وإذا ما احتوت الرسالة المسجلة على نقود ، لا يدفع التعويض ، ما لم يكن النوع الخاص من المظاريف (مصنوع من التيل) الذى تقدمه هيئة البريد قد استعمل . وكذا فيمكن تحزيم العملة بحيث لا تتحرك داخل المظروف . ويجب أن تعلم المظاريف العادية بخط أزرق عمودى وأفقى على ظهر المظروف ووجهه . وتعلم الطرود بنفس الطريقة ، ولابد من تغطية أى عقد بالشمع المصمغ أو ختم معدنى ويهرس بواسطة مكبس .

ط الطرد بواسطة وصلات من الورق اللاصق أو الشرائط . فان كل وصلة لا بد أن تكون مختومة بإسم المرسل أو صفته أو توقيعه . وإذا أرسلت عدة طرود مسجلة بواسطة نفس الشخص فلا بد أن ترفق بها قائمة من نسختين بأسماء المرسل إليهم ، تستبقى إحداهما فى مكتب البريد والأخرى ترد إلى المرسل بعد ملئها وتوقيعها وهذه القوائم تكون فى شكل دفتر وتصدرها هيئة البريد .

الأذون البريدية : Postal Orders

الأذون البريدية وسيلة مريحة لإرسال مبالغ بسيطة فى حدود خمسة جنيهات بالبريد . هذه الأذون تصدرها هيئة البريد ويحصل عن كل جنيه فى حدود قرش واحد . ويدون إسم المرسل وإسم المستفيد ومكتب الصرف على إذن البريد . ويسطر الإذن البريدى حتى يتأكد من أن الدفع سوف يتم فقط عن طريق بنك . ومتصل بإذن البريد كعب ، وهذا الكعب يجب ملؤه والاحتفاظ به الرجوع إليه بواسطة المرسل . وإذن البريد صالح للاستعمال لمدة ستة أشهر من آخر يوم للشهر الذى صدر فيه . وبعد انقضاء هذه المدة ، يحال الإذن إلى أقرب مكتب بريد أو يرسل إلى وكيل مكتب البريد المحلى . وإذا فوض بالدفع ، بعد الإستفسار الضرورى ، تحصل عمولة مساوية لما حصل عن كل جنيه .

الحوالات البريدية : Money Orders

تعتبر الحوالات البريدية وسيلة أرخص من الأذون البريدية وابعث على الرضا وذلك لإرسال النقود التى تزيد عن عشرة جنيهات ولا تتعدى خمسين جنيها . ولا بد أن يعطى الشخص الذى يقدم الحوالة البريدية للدفع فى مكتب البريد إسم المرسل إليه لمقارنته بالنسخة التى ترسل من مكتب الإصدار إلى مكتب الصرف وتشتمل على إسم المستفيد وإسم المرسل (يراعى ألا تشتمل الحوالة البريدية الأصلية على إسم المستفيد ولا إسم المرسل) .

ويدون الطلب للحوالة البريدية على أنموذج رسمى موجود فى مكتب البريد ويجب كتابة المعلومات التالية على الطلب الرسمى :

١ — إسم المستفيد بالكامل (الشخص الذى يدفع له المبلغ) .

٢ - إسم وعنوان المرسل (الشخص الذى يدفع) .

٣ — اسم مكتب البريد الذى يتولى الصرف .

٤ — قيمة المبلغ .

٥ — طريقة السداد ، عن طريق كتب البريد أوالبنك أو بالتلغراف مثلا .

وتحسب كالآتى :

شلن واحد عن كل جنية حتى عشر جنيهات .

بنسان عن كل عشرة جنيهات إضافية .

شلن وثمان بنسات عن خمسين جنيها . (حد أقصى) .

ويصدر مكتب البريد حوالة بريدية للمستفيد ويذكر قيمة المبلغ واسم مكتب الصرف كما اشتمل عليه الطلب الرسمى — وعلى المرسل أن يرسل الحوالة بالبريد إلى المستفيد .

ويرسل مكتب البريد الذى أصدر الحوالة فى نفس اليوم أشعاراً إلى مكتب الصرف ، وهذا الأشعار يشتمل على إسم المرسل واسم المرسل إليه . وعند استلام الحوالة لابد أن يأخذه المستفيد إلى مكتب البريد المذكور فيها حيث يطلب منه أن :

(ا) يوقع باسمه على الحوالة وأن

(ب) يذكر اسم المرسل .

ويوقع كاتب مكتب البريد بمراجعة هذه التفاصيل على الأشعار ، وإذا توافقت ، فإنه يسلم المبلغ إلى المستفيد . ويمكن إرسال علم صرف إلى المرسل نظر أجر زيادة . والحوالة البريدية سارية المفعول لمدة ستة أشهر من نهاية الشهر الذى أصدرته فيه وبعد هذه المدة تصبح لاغية . ولوقف صرف الحوالة البريدية ، يجب ملء طلب . ويستحسن أن يكون ذلك على النموذج المعد لذلك .

الحوالات البرقية بالبريد : Tolegraphic Money Orders

من الممكن إرسال الحوالة البريدية الداخلية إلى المستفيد بالتلغراف . ويقوم المكتب الذى أصـــدر الحوالة بإرسال تلغراف إلى مكتب الصرف . ومصاريف الحوالة هى نفس مصاريف الحوالة البريدية العادية ، ولكن بالإضافة إلى ذلك يجب أن يدفع المرسل :

(ا) تكاليف التلغراف .

(ب) أجر إضافى قدره ستة بنسات .

(ح) مبلغ ثلاثة بنسات عن كل كلمة من كلمات رسالة خاصة ترسل مع الحوالة . واصرف « الحوالة البريدية بالتلغراف » لابد أن يأخذها المستفيد إلى مكتب البريد المذكور فيها . ولابد أن يفضى المستفيد لكاتب البريد باسمه وإسم المرسل ، وإذا ما اتفقت هذه الأسماء مع سجلات مكتب البريد . فإن المبلغ يسلم بعد أن يوقع على الحوالة بواسطة المستفيد .

الأذون البريدية والحوالات البريدية خارج البلاد :

Overseas Postal and Money Orders

تصدر الأذون البريدية والحوالات البريدية إلى خارج البلاد . ويمكن الرجوع إلى « دليل هيئة البريد » فى هذا الصدد . ويكون الدفع بعملة البلد الذى يتم فيه الدفع بقيمة مساوية للعملة البريطانية . ويطلب من المستفيد عند صرف الحوالة البريدية فى الخارج أن يقدم مايدل على شخصيته .

الأعمال المصرفية

Banking

يقدم البنك الخدمات التالية لعملائه : —

١ — يقدم تسهيلات لإيداع الأموال بفائدة .

٢ — يقرض المقترضين الذين يوافق عليهم (قروضاً مصرفية وشيكات مصرفية) .

٣ — يقدم عن طريق نظام الشيكات وسيلة سهلة ومضمونة للدفع (الحساب الجارى) .

٤ — يقبل الشيكات البريدية ويقوم بالدفع المنتظم للفوائد والكمبيالات ويعد خطابات الضمان :

٥ — يصدر الشيكات الخاصة بالهدايا (بعض البنوك فقط) .

٦ - يقوم بخصم الكمبيالات .

٧ - يقدم الشيكات المصرفية وخطابات الضمان والتحويلات التلغرافية للمدفوعات الأجنبية .

٨ - يصدر العملة والشيكات السياحية

٩ - يقوم بحفظ الأوراق المالية الخاصة بالعملاء ، والسندات وشهادات الأسهم والمجوهرات والأشياء القيمة الأخرى .

١٠ - يقدم تسهيلات الأمان الليلية .

١١ - يقوم بدور وكيل التركة و (الوصى) أو الوكيل .

١٢ - يحصل للعملاء على المعلومات فيما يختص بالاستثمارات ويقوم بالاستثمار لحسابهم .

حساب الودائع : Deposit Account

حساب الودائع هو ذلك الحساب الذى بموجبه يودع العمل أمواله ليحصل على فائدة. ويحتفظ البنك بحق سؤال العميل أن يمنحه مهلة بضعة أيام قبل السحب ولكن نادرا ما يمارس هذا الحق . وحيث أن البنك يستخدم أموال العميل لفترة محددة ، فانه قادر على أن يدفع فائدة للمبلغ المستثمر . ولا تسحب النقود من حساب الودائع بشيك ، وإنما بتقديم دفتر الايداع والسحب . وفى المعتاد فإن المودع يفتح إلى جانب حساب الودائع حسابا جاريا وكل نقود زائدة عن احتياجات الحساب الجارى تحول عند الطلب إلى حساب الودائع لكى تحصل على فائدة .

الحساب الجارى : Current Account

الحساب الجارى هو ذلك الحساب الذى بموجبه تودع مبالغ فيه وتسحب عليه شيكات. ويحصل البنك عادة مبلغا معينا نظير التسهيلات التى يقدمها . وتدفع المبالغ فى الحساب الجارى باستخدام دفتر الايداع ويتم السحب بشيكات . وهذا النوع من السحب والايداع ذو أهمية كبيرة ويستخدم فى العمليات التجارية والعمليات الخاصة .

حساب الحصالات المنزلية Home Safe Account

المقصود بحساب الحصالات المنزلية تشجيع المدخرات الصغيرة . وهو نظام مثالى بالنسبة للأطفال . ويصدر البنك حصالة معدنية يضع فيها العميل نقديته الزائدة . وتؤخذ الحصالة إلى البنك ، من وقت لآخر حيث تفتح وتضاف محتوياتها إلى حساب العميل فى حساب ودائع الحصالات المنزلية وتدفع عنها فوائد للعميل .

حساب الشيكات الشخصية : Personal Cheque Account

عند فتح حساب جارى بأحد البنوك يطلب من العميل أن يقدم الآتى :

١ ـ ضامنين (ويستحسن أن يكونا من بين عملاء البنك ومستخدين لأن يقرا بقدرة الطالب على الوفاء بالالتزامات المالية) .

٢ ـ نموذج للامضاء الذى سوف يوقع به الشيكات وهذا ضرورى للرجوع إليه حينما تدعو الحاجة إلى التثبت من إمضاء على شيك يقدم .

٣ ـ إذا فتح حساب مشترك فان كلا الطرفين لابد من أن يوقعا على توكيل رسمى يفوض البنك بقبول الشيكات التى تحمل كلا التوقيعين أو توقيعات فردية وإذا تغير نمط الامضاء فيجب إبلاغ البنك .

ويسلم البنك للعميل الجديد :

(ا) دفتر شيكات .

(ب) كشف حساب البنك

(حـ) دفتر إيداع

دفتر الشيكات : Cheque Book

الشيك هو أمر كتابى إلى البنك ليدفع عند الطلب مبلغاً معيناً من المال ويحمل إسم المستفيد . وتصرف البنوك عادة شيكات مطبوعة مجلدة على شكل دفتر . عليها علامة « خاص لضريبة التمغة ذات بنسين » . وتقدم دفاتر الشيكات نظير طابع الدمغة فقط مستحقة الدفع وقت إصدارها .

ولكل شيك رقم مسلسل يسجل عند إصدار الدفتر . ويتصل بالشيكات كعوب شيكات ، وتعاد كتابة البيانات الموجودة على الشيك عليها لأغراض التسجيل . وتظهر الشيكات فى أحجام وأشكال متعددة ، ولكن العميل الخاص يطلب عادة شيكا بحجم الجيب .

كشف حساب البنك : Bank Statement

كشف حساب البنك عبارة عن كشف حساب صغير يدون فيه البنك سجلا لكل العمليات التى تتم بين العميل والبنك بما فى ذلك إيداع وسحب النقود . ويقدم عادة فى صورة « ملف سائب الصفحات » . « Loose-leaf folder »

وميزانية كشف حساب البنك هو ما تحت يد البنك من أموال العميل فى الحساب الجارى . وربما يكون غير متفق مع ما يظن العميل أنه فى حسابه للأسباب التالية : ـ

١ ـ الشيكات المدفوعة للبنوك ولم تقيد بعد فى الحساب الدائن .

٢ ـ الشيكات غير المقدمة .

٣ ـ عمولة البنوك .

٤ ـ الشيكات البريدية .

وقد تقوم منشأة بعمل كشف تسوية حتى تبين لماذا لا يتفق دفتر الخزينة مع ميزانيات كشف حساب البنك .

دفتر الإيداع : Paying—in Book

يستخدم دفتر الإيداع فى تسجيل الدفعات التى تضاف إلى الحساب الجارى . وتقسم كل صفحة إلى جزئين أو ثلاثة بواسطة خطوط مشرشرة . ويحتفظ البنك بجزء ويبقى الجزء (الأجزاء) الأخرى فى الدفتر كإقرار بالمبلغ المدفوع . ويقوم موظف البنك بإمضاء الصورة الموجودة طرف العميل بالأحرف الأولى ويختمها . ويجب ذكر تفاصيل دقيقة عن المبالغ المدفوعة (نقداً ، بنكنوت ، شيكات إلى غير ذلك) .

وهناك نظام يمكن العميل من أن يودع فى حسابه فى أى فرع من فروع البنك صاحب الشأن . وأكثر من ذلك فيمكن أن يودع عميل بنك فى فرع أى بنك آخر . فعميل له حساب فى بنك برايتون مثلا يمكنه أن يودع فى بنك غيره فى مدينة إقليمية صغيرة حيث لايوجد فرع للبنك الذى يتعامل معه .

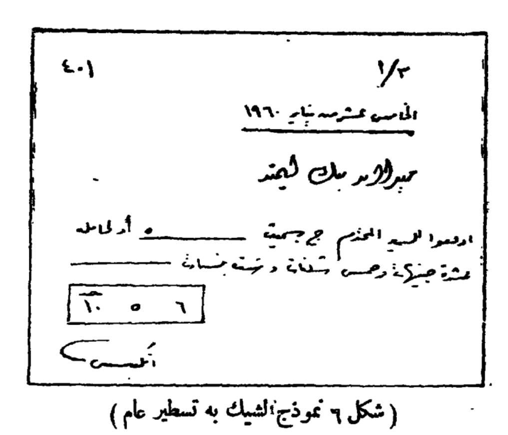
الشيكات البريدية : Standing Orders

يخول العميل البنك فى دفع مبلغ معين على فترات من حسابه لشخص أو لمؤسسة تجارية .

ولا يشغل العميل باله فى تذكر مواعيد الدفع ولا فى كتابة الشيكات وإرسالها . ويجب أن تشتمل التوجيهات ، الواجب الكتابة بها للبنك ، على قيمة المبلغ والمواعيد واسم المستفيد واسم البنك وهى تستخدم فى دفع الالتزامات المالية الخاصة وعوائد الرهن والاشتراكات السنوية وأقساط التأمين وغيرها .

الشيكات المسطرة : Crossed Cheques

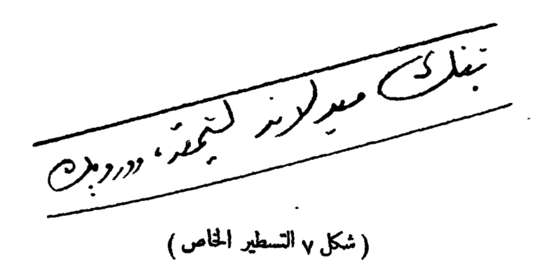
يرسم خطان متوازيان رأسياً على وجه الشيك فيكونان تسطيراً يمنع صرفه لشخص آخر . ولا يمكن دفع الشيك المسطر إلا للبنك ، بمعنى أن المستفيد يجب أن يدفع الشيك فى حسابه فى البنك ويقوم البنك الذى يتعامل معه بتحصيل المبلغ من البنك المسحوب عليه ويضعه فى حساب المستفيد . وإذا طلب المستفيد قيمه الشيك فلابد من تحصيل شيكه بالطريق المعتاد . والتسطير لايمنع السرقة ولكنه يقدم وسيلة لتتبع الشيك . حيث أن اللص لابد أن يستخدم حسابا فى البنك لكى يحصل على المبلغ ويسمى التسطير بدون أية توجيهات خاصة باسم «التسطير العام» « General Crossing » . وفى حالة التسطير العام فإن على البنك المسحوب عليه الشيك أن يدفع الشيك لأى بنك يقدمه له .



(شكل ٦ نموذج الشيك به تسطير عام)

التسطير الخاص : Special Crossing

يدفع الشيك المسطر تسطيراً خاصاً للبنك المذكور بين التسطير فقط وليس لأحد آخر ، فمثلا ، إذا كانت « بنك ميدلاند ليمتد ، وورديك » هى المذكورة بين التسطير ، فإن الشيك يدفع فقط فى بنك ميدلاند فى وورويك .

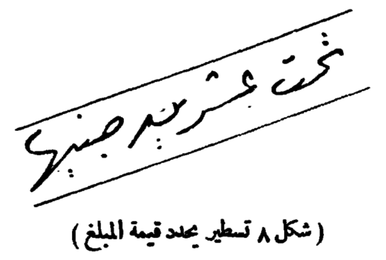


(شكل ٧ التسطير الخاص)

تحديد المبلغ : Limiting an Amount

إذا ما كتبت العبارة « تحت ٢٠ جنيه استرليني » ، مثلا ، بين التسطير ، فإن ذلك يجعل من المؤكد أن شيكا معيناً قيمته عشرة جنيهات مثلا لا يمكن أن

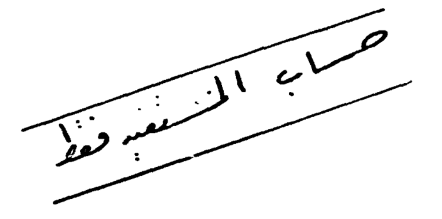
يغير إلى مائة جنيه (١٠ ــ ١٠٠) . وهذا يعطى أماناً إضافياً ضد التزوير (شكل ٨) .



(شكل ٨ تسطير يحدد قيمة المبلغ)

الحساب الجارى للمستفيد فقط : A/c Payee only

هذه الكلمات « الحساب الجارى للمستفيد فقط » تذكر بين التسطير لتؤكد أن الشيك يمكن دفعه لحساب الشخص الذى حرر له (أنظر شكل ٩) .



(شكل ٩ A/c Payee Only Crossing)

التظهـــير : Endorsing Over

يمكن تحويل شيك محرر لمستفيد أو « لأمره » إلى طرف ثالث عند سداد دين بدلا من تحصيل قيمته أو إضافته إلى حساب المستفيد . ولابد من أن يظهر المستفيد الشيك قبل تحويلة للطرف الثالث .

الشيكات : (heques

أشخاص الشيك الثلاثة هم :

١ ـ الساحب ـ الشخص الذى يسحب ، بمعنى أنه يوقع الشيك ويقيد عليه فى حسابه المدين .

٢ ـ المسحوب عليه ـ البنك المسحوب عليه الشيك ، البنك الذى يتعامل معه الساحب .

٣ ـ المستفيد ـ الشخص الذى يدفع له الشيك .

ولابد من كتابة الشيك بالحبر . ويجب أن يشتمل على النقاط التالية ـ

١ ـ المبلغ بالحروف (تفقيط) .

٢ ـ اسم المستفيد .

٣ ـ اسم وعنوان المسحوب عليه .

٤ ـ الرقم المسلسل للشيك .

٥ ـ رقم فرع البنك .

٦ ـ التاريخ مكتوبا بهذا النظام : اليوم . الشهر . السنة .

٧ ـ الرقم القومى للبنك .

٨ ـ تمغة فئة قرشين

٩ ـ بيان « لأمره » أو « لحامله » .

١٠ ـ المبلغ بالأرقام .

١١ ـ إمضاء الساحب .

١٢ ـ تسطير عام ـ إذا دعى الأمر .

١٣ ـ أخذ خط لملء كل الفراغات الخالية . ويجب أن تبدأ الكتابة على اليمين تماماً بحيث لاتترك فراغات يمكن أن تضاف فيها كلمات أو أرقام غير مصدق عليها.

شيك لأمره : Order Cheques

تستخدم الشيكات « لأمره » بشكل شائع وتدفع إلى « أو لأمره ... » .

والشيك الذى يمر فى البنك يعطى دليلا ثانياً على الدفع ، ولم تعد بعض المؤسسات التجارية تصدر إيصالات حيث يتم الدفع بالشيك .

الشيكات لحامله: Bearer Cheques

الشيكات لحامله تدفع إلى « .. أو لحامله ...» ولا تحتاج إلى تظهير المستفيد ويستطيع حائزها أو حاملها أن يصرفها أو يتلقى قرضاً نظيرها . وعند التظهير يمكن أن يتحول الشيك « لأمره » بواسطة المستفيد إلى شيك « لحامله ».

الشيكات المفتوحة . Open Cheques

الشيك المفتوح هو ذلك الذى لم يسطر ، بمعنى أنه يمكن أن يصرف فى البنك من الشباك .

شيكات محررة بتاريخ لاحق : Post-dated Cheques

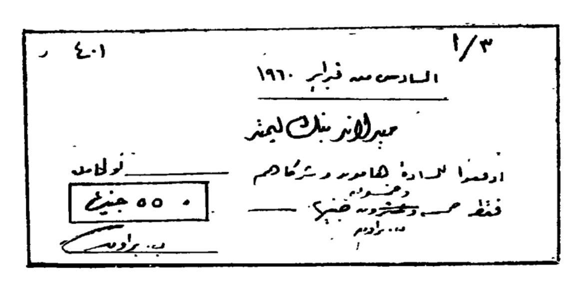
الشيك المحرر بتاريخ لاحق هو المؤرخ بتاريخ لاحق لليوم المقدم فيه . ولا يقوم البنك بإضافته إلى حساب العميل إلا فى تاريخ الاستحقاق .

الشيكات التى مضت عليها مدة طويلة . Stale Cheques

الشيك الذى تقادمت عليه المدة هو ذلك الذى يصبح لاغياً لأنه سحب منذ مدة طويلة نسبياً قبل تقديمه . وينقضى سريانه عادة بعد ستة أشهر من الشهر المسحوب فيه .

التغييرات Alterations

إذا حدثت غلطة فى تحرير شيك فإن على الساحب أن يغيرها وأن يوقع باسمه إلى جانب التغييرات بقدر الإمكان وفى المكان المعتاد كما فى شكل ١٠ .


٣/١
٤٠١ ر
السادس من فبراير ١٩٦٠
ميدلاند بنك ليمتد
ادفعوا للسادة هامبرو وشركاهم ـــــــ أو لحامله
فقط ... وعشرون جنيه ـــــــ
٠ ٥٥ جنيه
ب. براون

(شكل ١٠ شيك عدلت قيمته)

الشيكات المرفوضة . Dishononred Cheques

الشيكات المرفوضة هى التى رفض البنك ـ لسبب أو لآخر ـ أن يقوم بصرفها عند تقديمها . ويمكن رد أسباب الرفض إلى سبب أو أكثر من الأسباب التالية ـ

١ ـ إذا كان المبلغ بالأرقام يختلف عنه بالحروف .

٢ ـ إذا كان الرصيد غير كاف .

٣ ـ التظهير غير المنتظم ـ بمعنى أن يكون الاسم على الظهر مخالفاً لاسم المستفيد على وجه الشيك .

٤ ـ إذا اختلف إمضاء الساحب ، بمعنى أن يختلف عن النموذج الموجود بسجلات البنك .

٥ ـ إذا أبلغ البنك أن العميل توفى أو أنه أفلس أو أنه ثبت جنونه .

٦ ـ أى تغيير يحتاج إلى التوقيع .

٧ ـ إيصال على ظهر الشيك ، بطلب دمغة قرشان، إذا زاد المبلغ عن جنيهين.

٨ - إعلان رسمى قدم للبنك (وهو عبارة عن إعلان مرسل إلى شخص مدين بمبلغ إلى أصحاب الدين) .

٩ - إذا كان الشيك محرراً بتاريخ لاحق .

١٠ - إذا تم إيقاف الصرف بواسطة الساحب .

ويدون البنك المسحوب عليه الشيك عادة تفسيراً على الشيك قبل إرجاعه إلى المستفيد عن طريق البنك الذى يتعامل معه .

إيقاف الصرف To stop Payment

يمكن إيقاف صرف الشيك ، بعد إصداره ، بواسطة الساحب . ولابد من أن يتصل الساحب بالبنك الذى يتعامل معه ويعطيه المعلومات الآتية -

١ - تاريخ الشيك .

٢ - قيمة المبلغ .

٣ - اسم المستفيد .

٤ - الرقم المسلسل للشيك ، والذى يمكن الحصول عليه من كعب الشيك .

ويطلب مدير البنك هذه المعلومات كتابة .

ونحن نوردهنا سؤالا وجوابه يعالجان مباشرة هذا الجانب من جوانب الأعمال المصرفية .

سؤال .

أنت تعمل شخصياً لحساب السيد X ، الذى هو الآن فى باريس فى أجازة. وخلال تغيبه تلقيت مكالمة تليفونية من السيد Y (الذى كنت أرسلت له شيكاً فى الأسبوع الماضى) ، تقول أنه لم يتلق للآن مبلغ العشرة جنيهات التى اتفق عليها قبل مغادرة السيد X . ما هو الإجراء الذى تتخذه ؟

(جمعية الفنون الملكية)

جواب .

ينبغى اتخاذ الإجراء التالى -

١ — راجع دفتر البريد لترى ما إذا كانت الرسالة قد أرسلت وارجع إلى الملف لتتأكد تماماً من أن الرسالة التى تحوى الشيك عليها العنوان الصحيح .

٢ — اتصل تليفونياً بالسيد Y وإشرح له أن شيكا قد أرسل . وينبغى أن يعتذر السكرتير عن الإزعاج الذى سببه وأن يبلغه أنه مهتم بالموضوع .

٣ — اتصل بمدير البنك ، وأعطه التفاصيل الجوهرية للشيك المفقود مثل ، التاريخ ، قيمة المبلغ والرقم المسلسل واسم المستفيد واطلب منه وقف الصرف . وينبغى أن يوضح السكرتير أنه يعمل لحساب السيد X وأنه بالخارج وأن السيد X سوف يكتب معززاً الإجراء الذى أتخذته .

٤ — اكتب رسالة إلى مدير البنك معززاً البيانات التى ذكرتها فى التليفون .

٥ — ينبغى إرسال بلاغ إلى وكيل البريد المحلى برغبة تتبع الرسالة المفقودة .

٦ — اكتب إلى السيد X تبلغة بفقدان الشيك . واذكر الإجراء الذى اتخذته فعلا . وارفق الآتى حتى يوقعه السيد X .

(ا) خطاب إعتذار إلى السيد Y .

(ب) شيك مكتوب للسيد Y .

(ج) رسالة إلى مدير البنك معززاً الإجراء الذى إتخذته لايقاف صرف الشيك الأصلى . أرفق مظروفين للرسالتين ولكن لاحاجة لأن يوضع عليهما طوابع . فسوف يقوم السيد X بوضع طوابع فرنسية عليهما .

والإجراء فى (٦) ضرورى فقط فى حالة ما إذا كان السيد X سوف يكون بعيدا عن المكتب لمدة تزيد عن أسبوع . أما إذا كان متوقعاً وصوله فى خلال الأسبوع ، وليكن خمســـة أيام ، فإن موضوع إرسال شيك آخر للسيد Y يستحسن أن يترك حتى عودته .

الكمبيالات : B/E Bills of Exchange

الكمبيالة هى عبارة « عن أمر كتابى بالدفع غير مشروط موجه من شخص إلى آخر . وموقع من الشخص الذى يوجهه ، طالباً من الشخص الموجه إليه أن يدفع عند الطلب أو فى وقت محدد أو مستقبلا مبلغاً معينا من المال للشخص المحدد أو لآمره أو لحامله » . وتختلف قيمة طابع التمغة التى توضع على الكمبيالة طبقاً لقيمة الكمبيالة . والساحب هو الشخص الذى يسحب أو يحرر الكمبيالة وهو الشخص الذى يتلقى المبلغ . والمسحوب عليه هو الشخص المسحوبة عليه الكمبيالة وعليه أن يدفع قيمة الكمبيالة .

وعندما تسحب الكمبيالة بواسطة الساحب فإنها تسمى « بالشيك المصرفى » « draft » ويرسلها الساحب بعدد ذلك إلى المسحوبة عليه ليقبلها . وإذا كان الشخص المسحوبة عليه راغبا فى دفع المبلغ كما هو مبين على « الشيك المصرفى » فإنه يكتب على وجهه « موافق » مع أمضائه . ويصبح بعد ذلك « الشيك المصرفى » موافقة، ويسمى الساحب موافق . ويستحق الساحب تلقى المبلغ .ولاغراض المحاسبة تسمى الكمبيالة « أوراق القبض » . « Bill Receivable » وعلى الشخص المسحوبة عليه الكمبيالة أن يدفع المبلغ وتسمى الكمبيالة « أوراق الدفع » « Bill Payalbe » .

والكمبيالات المزايا التالية :ـ

١ ـــ تحدد الوقت الذى يدفع فيه الدين .

٢ ـــ هى أدوات سهلة التداول ، بمعنى أن الساحب يمكنه أن يستخدم الكمبيالة كوسيلة للسداد فى عملية مالية أخرى .

٣ — مريحة عند إرسالها بالبريد مع وجود خطر بسيط لفقدانها .

٤ — يمكن أن يحولها الساحب إلى مال سائل بخصمها فى بنك . حيث يكون الشخص المسحوبة عليه الكمبيالة قد أعطى مدة للسداد .

السند الأذنى : Promissory Note P/N

السند الأذنى وعد بدفع مبلغ معين من المال فى تاريخ محدد للشخص المذكور اسمه فى المستند أو لحامله . وهو محرر ومستحق الدفع بواسطة نفس الشخص بينما الكمبيالة تسحب بواسطة شخص ومستحقه الدفع بواسطة شخص آخر .

أسئلة

١ ـ أكتب رسالة إلى صديق تشرح له كيف يمكن الحصول على إذن بريد واعداده للارسال بالبريد .

٢ ـ ماهى أرخص طريقة لإرسال خمسين جنيها بطريق البريد إذا كان مرسل النقود غير قادر على أن يرسل شيكا ؟

٣ ـ ما هو الفرق بين إذن البريد وبين الحوالة البريدية ؟ وأيهما أكثر ضمانا ؟

٤ ـ حرر شيكا بمبلغ ٩ ٧ ٢١ (بنس شلن جنيه) على أن يكون توماس وليامز المستفيد والسادة براون وشركاهم المسحوب عليهم وميرفين شامبرز الساحب . استخدم تسطيراً عاما .

٥ ـ صف الطريقة الصحيحة لإعداد الطرود للتسجيل .

٦ ـ ماهى الأغراض التى تفى بها الشيكات.

٧ ـ حرر شيكا بمبلغ عشرة جنيهات من البيانات التالية :

الساحب ـــــــــــــــ فرانك لونج
المستفيد ـــــــــــــــ توم برنز
المسحوب عليه ـــــــــــــــ جنكنز وشركاه

على أن يكون التسطير تسطيراً خاصاً .

٨ ـ كيف تستفيد شخصياً من الخدمات التى تقدمها البنوك ؟

٩ ـ ما هو الفرق بين حساب الودائع والحساب الجارى ؟ وفى ظل أية ظروف تستخدم كل منهما ؟

١٠ ـ وضح وظائف البنوك

١١ ـ بين الخدمات التى تقدمها ـ
(ا) البنوك (ب) هيئة البريد ، من أجل إرسال النقود وأورد أمثلة لأنواع العمليات المالية التى يكون كل منهما أكثر فائدة فيها .

الفصل السادس

الحفظ والفهرسة

Filing and Indexing

أن قدراً كبيراً من كفاءة مكتب ما لا يعتمد على وجود نظام الحفظ يعول عليه فحسب ، وإنما كذلك على اقتدار الموظفين فى فن الحفظ والفهرسة يسير على نسق معين :

ونحن نقوم بالحفظ لسببين أوليين :

١ - الاحتفاظ بالمكاتبات والمستندات الأخرى وحفظها مرتبة ونظيفة.

٢ - لكى تكون المعلومات التى تشتمل عليها هذه الأوراق فى متناول اليد للرجوع إليها سريعا وفى سهولة.

نظم الحفظ وطرائقه

Filing Systems and Methods

يمكن ترتيب نظم الحفظ بطرق مختلفة ، وهناك عدة اعتبارات يراعى أن تؤخذ فى الحسبان عند اختيار نظام الحفظ . فلابد أن يكون الحفظ :

(ا) سريعا وبسيطا فى التنفيذ .

(ب) سهل الوصول إليه ، بمعنى أن دواليب الحفظ لابد أن توضع بشكل مريح وأن تكون الملفات داخل هذه الدواليب سهلة الوضع .

(ج) مناسبا لنوع المكاتبة الخاص المرتبط بها الأمر، ويراعى حجم ومقاس وطبيعة المكاتبة .وفى منشأة كبيرة فإن الحفظ يمكن أن ينظم مركزيا Centrally أو لا مركزيا (على مستوى الإدارات) Decentrally ونحن نورد هنا مزايا كل من هذه الطرائق .

الحفظ المركزى: Central Filing

١ ـ تحفظ الملفات وتجرى مراقبتها فى غرفة واحدة .

٢ ـ يمكن أن يتخصص عدد من الموظفين أو موظف فى الحفظ وأن يدير نظام الحفظ بكفاءة .

٣ ـ يكون استعمال المكان اقتصاديا بطريقة تنظيم دواليب الحفظ مركزيا .

٤ ـ يمكن استخدام أحرف لكل إدارة دليلا عليها فى المراسلات وكذا على عناوين الملفات فمثلا نرمز « لإدارة المبيعات » بالحرف الأول منها S (Sales) « ولإدارة الحسابات » ، بالحرف A (Accounts) ، E « لإدارة التصدير » (Export) الخ ...

٥ ـ يمكن تنظيم متابعة Follow-up فعالة وذات كفاية

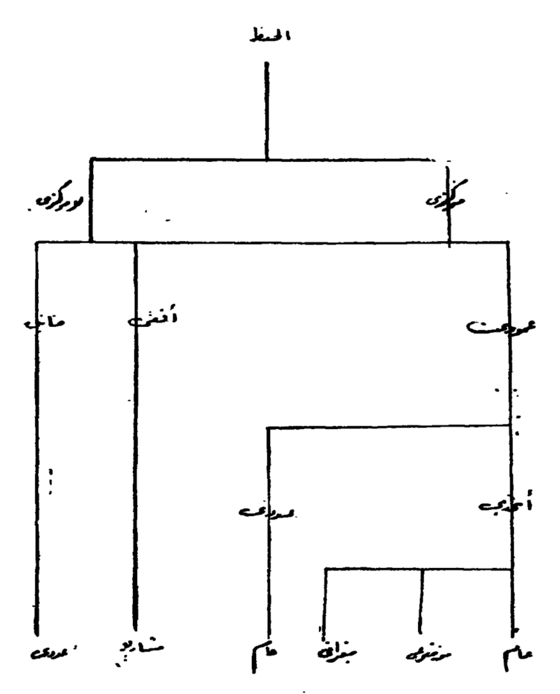
الحفظ اللامركزى : Departmental Filing

١ ـ تحفظ الملفات اللامركزية بالإدارة ذاتها ، وعليه فإنها تكون تحت التصرف بشكل أسرع .

٢ ـ يمكن تطبيق نظام الحفظ الأكثر مناسبة للمراسلات التى تختص بها الإدارة فمثلا تلجأ إدارة التصدير إلى استخدام النظام الجغرافى بينما تجد إدارة الإعلان الحفظ حسب الموضوع أكثر فائدة.

٣ ـ يمكن استخدام نظام الحروف .

٤ ـ نظام الحفظ اللامركزى ليس كبيراً جدا ولذا فهو سهل المعالجة .



(شكل ١١ الحفظ)

ه يمكن أن يدعم نظام الحفظ العمودى أما بواسطة :

(ا) ضاغط فى الدرج .   أو

(ب) بواسطة حافظة أوراق منفصلة أو متصلة لكل دوسيه أو مجموعة من

ه ليس الحفظ الجانبي هو الوسيلة الوحيدة لخزن التصميات فيمكن أن تحفظ الدوسيهات عموديا ويمكن أن تطوى .

ه ويمكن أن يدعم الحفظ الجانبي أما بواسطة :

(ا) أرفف أفقية ذات حواجز عمودية مثبتة على أبعاد (الحفظ بطريق الأرفف) أو

(ب) بواسطة حافظة منفصلة أو متصلة لكل دوسيه أو مجموعة من الدوسيهات والحفظ الجانبي هو أنسب لنظام التقسيم العددى ولكنه يمكن أن يستخدم بالنسبة لكل النظم الأبجدية .

طرائق الحفظ العمودية Vertical Methods of Filing

توضع الأوراق والمستندات طبقا لهذه الطريقة ، فى ملفات بحيث ترتب هذه عموديا (قائمة) . وتظهر الملفات بشكل فعال عن طريق بطاقات عناوين « title Strips » أو بطاقات مع الجزء البارز من الملفات . ويمكن إخراج الأوراق أو إرجاعها دون ما حاجة إلى استخراج الملفات من الدواليب . ويمكن خزن الملفات فى دواليب أو إدراج أو أرفف أو حمالات .

الحفظ المعلق . Suspension Filing

يمكن أن تعلق الحوافظ أو الدوسيهات عموديا على مزاليج معدنية مثبتة بداخل أدراج الدولاب وهذه المزاليج المعدنية والقضبان على حافتى الدرج تعلق الحوافظ بشكل يجعلها بعيدة عن قاع الدرج . وبذا تصان الملفات من قدر كبير من البلى والتمزيق ومهما كان وزنها فإنها تحتفظ بمظهرها الأنيق المرتب .

ولا تحتفظ المكاتبات الفعلية فى الحوافظ المعلقة ، وإنما فى دوسيهات داخلية وهذه الحوافظ تكون فى مجموعها شكلا ذا جيوب « Concertina » وهذا يمنع الأوراق السائبة من أن تأخذ طريقها خطأ تحت الحوافظ . ويمكن أن يكسر الملف ذى الجيوب عند أية إضافة لحافظة كيما يحتفظ بنظام أبجدى .

ويمكن أن تظهر العناوين . والتى يجب أن تذكر على الحافظة والدوسيه الداخلى كلاهما ، يمكن أن تظهر بطرق عدة ، وأن النتوءات البارزة القائمة upright. tabs أو بطاقات العناوين الافقيه Flat Strips شائعة الاستعمال . وتتوفر البطاقات الخاصة بعمل النتوءات البارزة أو العناوين الأفقيه فى أطوال مثقبة بحيث يمكن أن تعد على الآلة الكاتبة .

وتبقى البطاقات مغطاة تماماً وعناوينها نظيفة مقروءة عن طريق الواح من اسيتات السليلوز أو مادة مشابهة لها والتى تنصهر بالحرارة الشديدة ولكنها غير قابلة للاشتعال . ويندر استخدام السليلويد خوفاً من احتمال الحريق .
والبطاقات متوفرة بألوان شتى لتفى بأغراض التقسيم .

وتحفظ أوراق استنسل النسخ Duplicating Stencils المراد استخدامها مستقبلا فى دولاب مجهز خصيصا لهذا الغرض ، وباستخدام الطريقة العمودية المعلقة .

والفهرسة والبطاقات الواضحة أساسيان لضمان العثور على أوراق الاستنسل القديمة بسرعة وفى سهولة .

الحفظ الأبجدى العام : General Alphabetical Filing

فى النظام الأبجدى يشتمل كل دوسيه على اسم المراسل ويرتب فى شكل أبجدى سليم ويمكن استخدام بطاقات الإرشاد Cuide Cards والملفات المعلقة للمتنوعات « miscellaneous » ، أو حواجز الرسائل الشخصية « Letter bars لتقسيم الرسائل . ويكون الحرف الأول لاسم العائلة (وليس الاسم الشخصى) هو الدليل الأولى إلى مكان الملف فى الدرج .

ولتحديد المكان الصحيح لأى ملف ، فإن الحروف التالية للحرف الأول للقب (الكنية) هى العامل الحاسم فمثلا :

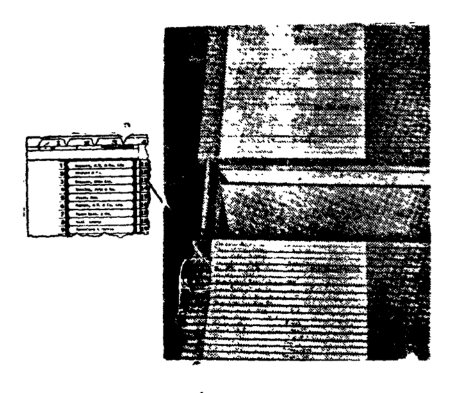
Collins, Thomas

يجب أن يأتى فى ترتيب الحفظ قبل

Cryton, Philip

وتوزع ملفات المتنوعات عامة على معظم الحروف اللاتينية الأبجدية بفرض احتواء قدر بسيط من المراسلات حيث لا تكون الملفات الشخصية مطلوبة .

وينبغى أن يدون على وجـــه الغلاف الأمامى لكل ملف متنوعات فهرسا للمراسلات الواردة .



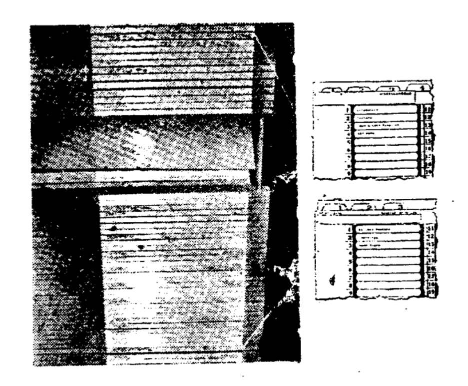
(شكل ١٢ الطريقة الأبجدية العامة)

الحفظ الموضوعى : Subject Filing

بدلا من أن تحفظ الرسائل تحت اسم المراسلين ، فإنها تحفظ حسب رؤوس موضوعات، وتحفظ الموضوعات فى شكل أبجدى . وتعطى الدلائل الأولية للحفظ الموضوعى رؤوس الموضوعات الهامة المتصلة بالموضوع مثل الإعلان ، النقل بالسفن ، الوكلاء الوحيدون ، المشتريات ، الإدارة . الخ ...

ومعظم المكاتب لديها قدر معين من المراسلات يمكن حفظه بحيث يستفيد بطريقة الموضوع ، وتخص هذه الموضوعات عادة الإدارة العامة للنشأة التجارية وعلاقتها بالفروع والتوكيلات والاتحادات وغيرها .

وميزة الحفظ حسب الموضوع هى أن البيانات والمراسلات المتصلة ببعضها تقسم إلى مجموعات يمكن الرجوع إليها سريعا وفى سهولة .

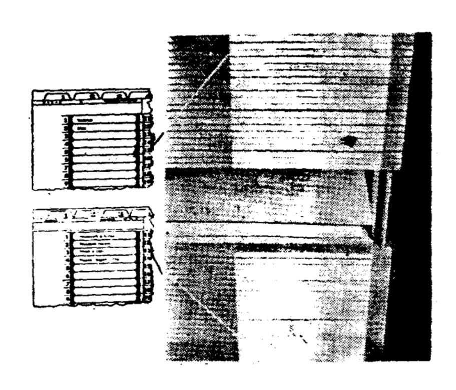


(شكل ١٣ طريقة الحفظ حسب الموضوع)

الحفظ الجغرافى : Geographic Filing

تقسم المراسلات فى النظام الجغرافى طبقا للقطر أو المدينة الخ . . . والمبدأ هنا متفق مع الطريقة الأبجدية العامة والطريقة الموضوعية فيما عدا أن الأوراق تحفظ حسب ترتيب أسماء الأقطار والمدن أبجديا بدلا من أسماء المراسلين أو الموضوعات وهذا يساعد كل المراسلات التى تخص قطراً أو بلداً على أن تتجمع تحت مجموعة وأن تخصص الملفات الشخصية للوكلاء أو الممثلين .

والاستخدامات الواضحة للطريقة الجغرافية هى فى مكاتب النقل ومكاتب التصدير وإدارات التخطيط وإدارات المبيعات حيث يكون من الضرورى غالبا تجميع الأوراق حسب المنطقة أو بشكل إقليمى .



(شكل ١٤ الحفظ الجغرافى)

الطريقة العددية (الحفظ العددى) : Numerical Filing

ترتب الملفات حسب الترتيب العددى ، فيخصص لكل مراسل رقماً . وبطاقات الفهرسة Index Cards . وقصاصات الفهرس Index Strips مطلوبة لكى تربط الأرقام بالأسماء . وتشتمل كل بطاقة فهرسة على اسم المراسل ورقم الملف المخصص له ، ومرتبة بشكل أبجدى فى درج بطاقات فهرسة .
Index - Card drawer

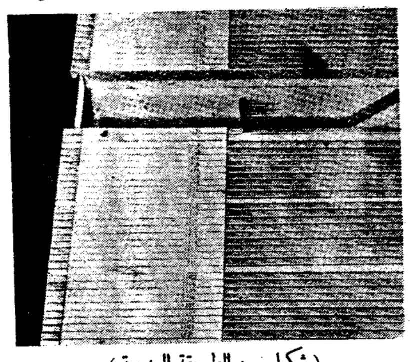
وإذا طلب ملف معين ، فإن اسم المراسل يدرج فى درج بطاقات الفهرسة تحت الحرف المناسب وحيث رقم الملف مؤكد . وعليه فإن الملف المرقم يمكن أن يعثر عليه فى دولاب الحفظ المناسب . ومزايا طريقة الحفظ العددى هى :

(١) يمكن الاستدلال على الملفات المرقة بسهولة أكثر منها فى حالة الملفات الأبجدية وهى أقل تعرضاً للخطأ عند وضعها وقت إرجاعها .

(٢) يمكن استخدام رقم الملف على الرسائل لأغراض الإشارة إليها .

(٣) هـذا النظام قادر على المرونة غير المحدودة حيث أن الملفات الجديدة

يمكن أن توضع خلف الملفات الموجودة أصلا . وبطاقة الفهرسة وقصاصات الفهرسة ذات نفع كبير بالنسبة لعدد من الأغراض كما سنبين فيما بعد .



(شكل ١٥ الطريقة العددية)

فهرس البطاقات : Card Index

أن فهرس البطاقات يزودنا بوسيلة دقيقة وسريعة لإدراج البيانات وبالأخص رقم الملف فى طريقة الحفظ العددى .

ويستخدم لكل من جزئيات الموضوع item بطاقة منفصلة (عنوان الملف ، الدفتر ، العميل أو المريض) وترتب البطاقات بشكل أبجدى سليم .

وتحفظ البطاقات عادة فى درج بطاقات فهرسة خاص وتقسم الحروف الأبجدية عن طريق بطاقات الإرشاد البارزة .

ولبطاقات الفهرسة فوائد ومزايا هى :

(١) يمكن معالجة البطاقات بسهولة ولا يتأثر استمرار الفهرس الأبجدى بالحذف أو الإضافة .

(٢) يمكن أن تخدم البطاقات عدداً من الأغراض وأن تشتمل على قدر كبير من المعلومات ، فيمكن مثلا أن تسجل الكلية اسم الطالب وعنوانه ورقه

والرسوم المدفوعة ، تاريخ الالتحاق ، مدة الدراسة ، الامتحانات التى اجتازها وتاريخ التخرج أو اسم الموظف وعنوانه إلى آخر ذلك .

(٣) يمكن كتابة البيانات على البطاقة بالآلة الكاتبة .

(٤) حيث يكون التقسيم ضرورياً لأى غرض خاص يمكن استخدام البطاقات الملونة والمؤشرات لسهولة الاستدلال .

(٥) يمكن أن تمتزج السجلات المالية مع معلومات أخرى على البطاقة وهذا مفيد بشكل خاص حيث يكون الدفع بالتقسيط .

(٦) يمكن استخدام الفهرس فى الاحتفاظ بقائمة بريد الأسماء والعناوين .

(٧) يمكن تدوين مايفيد استخراج ملف من دولاب الحفظ ، ويثبت بالبطاقة كلبس كإشارة .

المزج بين النظام الأبجدى والنظام العددى :

The Combination of Alphabetical and numerical Systems.,

يمكن أن تضم النظم الأبجدية كذلك أرقاما للرجوع إليها كما هو مبين فى شكل ١٢ ، ٣ ؛ فيعطى كل حرف أو جزءاً من حرف رقما ، ويخصص رقم بعده لكل ملف فمثلا : إذا أعطى الحرف C رقم ٣ وكان فى المجموعة سبعة ملفات ، فان آخر ملف يفتح برقم ٣/٧ وفى هـــذا النظام ترتب الملفات أبجديا وتكون الناحية الرقمية ثانوية وموجودة كمجرد مرجع للمراسلات . وهناك طريقة تجمع بين النظام الأبجدى والنظام العددى بدون استخدام بطاقات الفهرسة الشخصية . فترتب الملفات فى مجموعات أبجدية وترقم على مدى هذه المجموعات . ولكل حرف أو جزء من حرف بطاقة إرشاد تعطى أيضا فهرسا للملفات المرقمة فى مجموعة الحرف هذه فبطاقة إرشاد تغطى مدى هجائيا مثلا من :

Aa — An

يمكن أن ترقم A. 1 ويرقم الملف الأول

Allen Bros

كما يلى :   A (I) 1

ويرقم الملف الوارد بعد ذلك   A dcock, T - j-,

ويوضع تالياً للملف Allen Bros مباشرة .

ولا يشترط أن تكون الملفات فى ترتيب أبجدي أو أن تكون داخل التقسيم . ويأخذ الملف التالى ، حتى ولو كان بالإسم Abbington ، المكان المخصص لرقم ٣ .

الطريقة الأفقية : The Horizontal Method

بهذه الطريقة تخزن التصميات والرسومات فى وضع أفقى فى أدراج دواليب خاصة .

الطريقة الجانبية : The Lateral Method

الحفظ الجانبى طريقة لخزن الملفات جنبا إلى جنب تقريبا مثل الكتب الموضوعة على رف . وتعلق الملفات عامة على قضبان موضوعة بشكل جانبى فى الدواليب أو على الحالات أو الأرفف المفتوحة . وهى مزودة بماسكات العناوين والتى يمكن أن تثبت عند الزاوية المطلوبه الرؤية . وحيث يكون المكان ضيقا ، فإن التركيبات الجانبية تكون مثالية حيث لا يسمح المكان بفتح الأدراج ويمكن حينئذ بناؤها إلى أى ارتفاع يسمح به السقف .

علب الحفظ : Box Files

حيث تكون كمية المراسلات محدودة أو حيث يجب أن تحفظ مجموعة خاصة من الأوراق والمستندات وما إلى ذلك فى وسيلة للحفظ منفصلة فإن العلبة يمكن استخدامها بشكل مريح وفعال .

وهذه العلبة المصنوعة من الكرتون أو المعدن يمكن الحصول عليها فى حجم الكوارتر أو الفولسكاب . وتوضع الأوراق بداخل العلبة بواسطة دفتر

الصفحات السائبة loose - leaf book أو تعلق مكانها بواسطة كلبس لولبي . ويسمى النوع ذو الصفحات السائبة بالملف ذو الأذرع المقوسة (كلاسير) . lever - arch file

الملفات المؤجلة (المعلقة) : Pending Files

يمكن استخدام الملف المؤجل لكي توضع به المراسلات والأوراق الروتينية التي تزحم غالبا مكتب المدير . ويمكن حفظ الأوراق أبجديا أو بأية تقسيمات أخرى مثل، « للرد » « For reply »، في انتظار الرد «In abeyance» « المدير العام » ، « مدير شئون العاملين » ، « شخصي » إلى غير ذلك .

ويمكن أن يكون الملف على صورة علبة أو على شكل صينية مستوية بحيث يمكن رؤية عنوان كل قسم .

الميكرو فيلم : Microfilming

الميكروفيلم عملية متطورة لتجنب الحجم الكبير للسجلات ذات الصفحات السائبة .

Loose-leaf records

فتنتقل المراسلات والسجلات المالية والمقتطفات من الكتب أو المجلات أو أية مستندات أخرى على أفلام لأغراض الحفظ . وحين الرجوع إلى المستندات المصورة، فان الفيلم يركب على منظار أو جهاز للقراءة أو بروجكتور حيث يمكن رؤية المستندات بشكل مكبر . ويجهز الميكروفيلم على ثلاث مراحل :

١ ـ تصور المستندات الأصلية

٢ ـ يحمض الفيلم

٣ ـ يقرأ الفيلم الناتج ويحلل

ولهذه العملية المزايا التالية :

١ ـ توفر المكان والوزن حيث تتحول الملفات الضخمة للمراسلات إلى بكرة أفلام .

٢ ـ يمكن إرسال الأفلام إلى الخارج بفئات بريدية مخفضة .

٣ ـ احتمال الخطأ فى وضع العلامات وكذا فقدان التسجيلات ضئيل .

٤ ـ الفيلم أكثر تحملا من الورق ويكون سجلا أكثر دواماً .

٥ ـ يمكن تكبير الفيلم على الورق،فيسعفنا بالصور السريعة الدقيقة للمستندات الأصلية .

أن تركيب المعداك الغالية اللازمة لإنجاز عملية الميكروفيلم إقتراح إقتصادى فى المكاتب الكبيرة فقط حيث تعالج كميات ضخمة من المستندات وتحفظ يومياً .

وبالإضافة إلى ذلك فان ضرورة استخدام منظار فى كل مرة يراد الرجوع فيها إلى مستند تبدو شيئا غير مريح فى أحوال معينة .

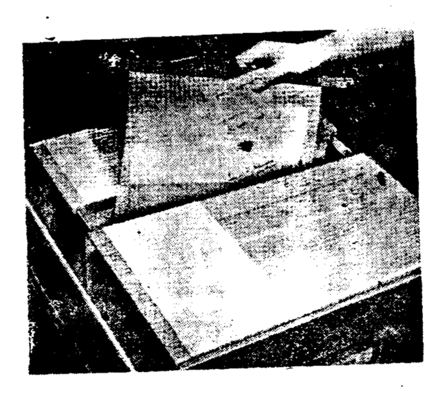
الدوسيهات غير الموجودة : Absent Folders

إن أحد مصادر التعطيل والمضايقة الدائم الحدوث عند الحفظ هو أن دوسيها استخرج من مكانه فى دولاب ، مما يستلزم بحثاً طويلا مسببا للضيق فى كل أرجاء المكتب لتتبعه . ويمكن تحاشى ذلك بادخال عبارة « غير موجود » « Absent » فى مكان الدوسيه المستخرج للاطلاع .

ويمكن استخدام بطاقة لتسجيل رقم واسم الدوسيه والحروف الأولى من اسم الشخص الذى صدر له والتاريخ.وتبقى البطاقة فى الدولاب حتى يعاد الدوسيه إلى مكانه ، حيث يزودنا بمراجعة لمكان الدوسيه ـ وهناك طريقة أخرى هى طريقة «الجراب المعلق».

"Suspended wallet"

فيعلق الجراب مع الحافظة التى أخذمنها الدوسيه . ويوضع تظهير كامل باسم



(شكل ١٦) الدوسيه غير موجود

ورقم الدوسيه واسم الشخص الذى صدر له واسم الادارة المختصة والتاريخ فى الجراب ويحتفظ به حتى يعاد الدوسيه ، ولهذا الجراب المعلق مزايا أكبر من أنه يقوم بمراجعة مكان الدوسيه هى أنه :

١ - يكون غلافاً لتلقى الأوراق وقت غياب الدوسيه

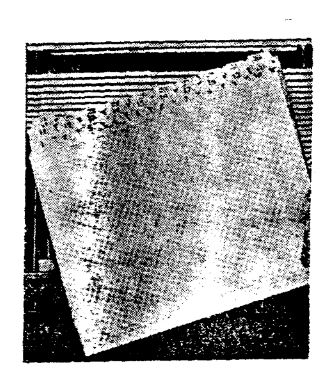
٢ - يحدد فى نظرة خاطفة أى الدوسيهات غائب ، وإذا تطلب الأمر ، يعمل على إعادتها بلا تأخير .

نظام المتابعة : Follw-up System

هناك طرق يمكن استخدامها بشكل يبعث على الرضا لمتابعة المراسلات ، ونورد هنا طريقة فعالة جدا . ويستخدم نظام المتابعة للتأكد من أن موضوعا لم يغفل ، فاذا قام أحد المديرين مثلا بكتابة رسالة فى ١١ من الشهر الحالى ، فربما رغب أن يبعث برسالة أخرى فى يوم ٢١ إذا لم يتلق رداً . وعندما يوقع المدير الرسالة فى ١١ من الشهر فانه يملأ مذكرة أو استمارة ويرفقها بصورة من الرسالة المطلوبة ويقيد عليها التاريخ الذى تطلب فيه الرسالة فيما بعد ويضعها فى صينية الحفظ

الخاصة. ويملأ السكرتير اسم المراسل والموضوع، إذا لزم الأمر، وتفصل الاستمارة وتحفظ فى الجيب الشهرى المناسب فى دولاب حفظ « المتابعة ». وتحفظ الرسالة نفسها فى ملفها المناسب مع المراسلات الأخرى حيث يمكن العثور عليها فى أى وقت يحتاج إليها فيه . ويحتوى درج دولاب حفظ « المتابعة » على إثنا عشر جيبا معنونة من يناير إلى ديسمبر، ويحتوى الجيب الخاص بالشهر الجارى ملفا مقسما فرعيا بأفرخ عددها واحد وثلاثون. وتوضع المذكرات فى الجيب الشهرى المناسب لها، وهى مقسمة على أساس يومى. ويمكن أن يكون للنظام جيب منفصل لكل يوم من الشهر الجارى إذا تطلبت كمية الأوراق ذلك.

وفى كل يوم يخرج كاتب الحفظ أية مذكرة أو استمارة من الترتيب اليومى الجارى فانه يجد الأوراق أو الرسائل التى تشير إليها، ويرفق الرسائل والاستمارات ويمررها إلى الشخص الذى توجد الأحرف الأولى من اسمه على الاستمارة. وبعد اتخاذ الاجراءات المناسبة ، فان المدير يضع الاستمارة والأوراق مرة أخرى فى صينية الحفظ ومعها ، إذا لزم الأمر، تاريخ خاص بالمتابعة وتعاد العملية بأكملها ويمكن عن طريق هـــذا النظام معالجة مواعيد مستقبلة وبنود أخرى ، وهى أتوماتيكية التشغيل .



التاريخ ١٩٥٩/١/٢٧	
الاسم :شركة تشارلز برود ليمتد	تاريخ الرسالة ٢٦/ /٥٩
الموضوع : تحديد عقد النقل	
ملاحظات :	
يعاد إلى : ر . جونسون - ٩/ ١/٥٩/ -٩/٣/٥٩ -٧/٤/٥٩	

(شكل ١٧ نظام المتابعة)

قواعد عامة للحفظ :

١ ـ قم بعملية الحفظ بشكل مرتب وأنيق بأن :

(ا) تصنف وتقسم كل المراسلات قبل الحفظ .

(ب) أن تضع الأوراق على الملفات على هيئة مربع حتى تكون كل الأطراف مستقيمة .

٢ ـ تأكد من أن المراسلات موضوعة فى الملف الصحيح .

٣ ـ ضع المراسلات فى الملفات حسب التعاقب الصحيح للتواريخ بحيث يكون المستند الأقرب عهداً فوق الأوراق كلها .

٤ ـ تجنب الملفات الضخمة الكبيرة والتى لا تطلب فى الوقت الحاضر من الملفات المتداولة ثم توضع فى ملف « مهمل » " dead " ـ وتخزن الملفات « المهملة » بعيداً فى حجرة أو دولاب للخزن وتفهرس . ويؤشر على الملف المتداول برقم الملف المهمل حتى يمكن الرجوع إلى المراسلات القديمة كلما كان ذلك ضروريا .

٥ — لا تستخرج أوراقا شخصية من أى ملف . أما إذا كان من اللازم استخراج ورقة شخصية ، فإنه يجب وضع ورقة فى الملف مدونا بها التاريخ وإسم المرسل وإسم الشخص الذى فى حوزته الورقة .

٦ — إذا لم تكن المراسلات الواردة من مصدر ما كافية لكى تبرر فتح ملف شخصى ، فيجب أن تضعها فى ملف متنوعات .

٧ — إذا ما استخرج ملف مؤقتا للرجوع إليه ضع علامة أو بطاقة .

٨ — ضع مراجع متقاطعة مناسبة للعناوين أما على الأغلفة أو على بطاقة فهرس . فمثلا . الليفتنانت كولونيل جنكنز ، رئيس شركة بلانكشير . تفهرس تحت : « رئيس » ، « بلانكشير » ، « جنكنز » .

٩ — قم بالحفظ يومياً حتى يكون نظام الحفظ دائماً حديثاً .

١٠ — لاحظ النقاط التالية عند وضع الملفات وبطاقات الفهرسة فى الدواليب والأدراج الخاصة بها .

(أ) يوضع الإسم الشخصى قبل إسم العائلة ، وإذا كان إسم العائلة مشتركا ، فإن الإسم الشخصى يحدد موضعه مثال :

Jackson , John لا بد أن توضع قبل

Jackson, Thomas

(ب) إذا كان الإسم الشخصى وإسم العائلة مندرجا فى إسم الشركة ، فإن إسم العائلة يكتب أولا ويتبعه إسم الإسم الشخصى ويأتى بعد ذلك بقية الإسم فمثلا : ليونارد هوايت وشركاه .

Leonard White and Co.

يحفظ تحت :

White, Leonard and Co.

(ج) إذا كان للشركة بضعة أسماء ، يعتبر الإسم الشخصى منها لأغراض الحفظ كإسم العائلة مثل :

Messrs. May Jones and Jenkins

فيحفظ تحت May

(د) إذا كانت أداة التعريف الـ « The » أول كلمة فى الاسم ، فإنها أما أن تحذف أو أن تأتى فى النهاية . وذلك لأغراض الفهرسة . كما يلى :

High Pressure Tools Limited, The

الشركة المتحدة لأدوات الضغط العالى .

(هـ) بالنسبة الأسماء التى تتخللها علامة وصل (—) يستخدم الاسم الشخصى . فنى Smith-Ryland ، استخدم Smith .

(و) توضع الألقاب بعد أسماء العائلة وقبل الاسم الشخصى .

Champion, Sir G. H.

السجلات المنظورة : Visible Records

ترتب البطاقات والاستمارات بحيث تتداخل بشكل يجعل حوافها معرضة للرؤية . وتحمل الأجزاء الظاهرة ، إلى جانب العنوان ، سمات متنوعة للضبط تلخص التفاصيل الأساسية التى اشتمل عليها القيد فى السجلات .

سجلات البطاقات المنظورة : Visible Card Records

تبيت البطاقات فى صوانى مستوية بشكل يجعلها وهى متداخلة كل منها فى الآخر ظاهرة العنوان . وهذه الصوانى محفوظة فى دواليب مصنوعة عادة من الصلب ، بوسائل لإغلاقها تحمى المعلومات السرية .

ويمكن تثبيت علامات أو مؤشرات إلى البطاقات لتركز الاهتمام على الحقائق الهامة .



(شكل ٢٩ سجلات البطاقات فى المنظورة)

ويمكن وضع من ستين إلى سبعين بطاقة فى كل صينية ، وكذا حوالى واحد وعشرين صينية فى صوان واحد . وتركب على الأجزاء الظاهرة من البطاقات أجزاء واقية من البلاستيك الشفاف transparent plastic shields لكى تحميها من القذارة ولتكون مساكة مناسبة للعلامات الملونة .

السجلات ذات الصفحات السائبة المرئية :

isible Loose - Leaf Records

وهى مشابهة فى نظريتها العامة للبطاقات المنظورة . وتعلق أفرخ الورق ، التى تكون أصغر حجما من الأغلفة ، بواسطة فتحات مثقبة على أحد حواف الدفتر . وطريقة التعليق تساعد الأفرخ على أن تثبت فى الدفتر بحيث يتداخل كل منها وراء الآخر . وبالطبع فإن الدفاتر سهلة الحمل ويمكن أن يوصد عليها عندما لا تكون مطلوبة للاستعمال .

سجلات البطاقات العمودية المنظورة :

Vertical Visible Card Records :

وهذه تعلق بشكل سائب فى وسيلة الحفظ بحيث يمكن أن تستخرج أو يعاد وضعها فى سهولة . وتقف البطاقات فى قائمة فى إدراج الأصونة أو فى صناديق ، بحيث يكون الاسم وسمات الضبط الأخرى ظاهرة للنظر .

وتوضع الأوراق السائبة والحسابات وغيرها خلف البطاقة المناسبة فوراً .

وهذا النظام مناسب بالذات عندما يكون من اللازم إزاحة الأوراق تماما من وسيله الحفظ . كما هو الحال عند القيام بالقيد على الآلة أو آلة محاسبية .

تجهيزات الفهرسة بالقصاصات : Strip-Indexing Equipment

تـكون فى بعض المكاتب ثمة حاجة إلى الاستدلال على بعض المعلومات مثل الأسماء والعناوين وأرقام التليفونات المستخدمة ، والأسعار الحالية للسلع وغير ذلك ، على الدوام وبسرعة . وهذا النظام أكثرها كفاية وواقعية . فالمعلومات الموجودة فى وسيلة الحفظ منظورة للسكرتير دون حاجة إلى أن يبحث وسط أكداس الأوراق أو الدفاتر أو البطاقات السائبة — فيمكن الاستدلال فوراً على أرقام الاحالة ، الموجودة كل منها على الشريط الخاص بها .

وكل جزء من المعلومات مسجل على قصاصة منفصلة ، وهى تتدرج فى الوضع فوق بعضها ، بحيث يمكن أن تـكون المعلومات الموجودة عليها منظورة . وهذه القصاصات ترد فى صورة أفرخ يمكن تمريرها فى الآلة الكاتبة .

ويمكن إجراء الإضافات أو التعديلات أو الحذف دون أن يؤثر ذلك فى تدرج السجلات . وهى متوفرة فى ألوان متعددة مما يسهل التقسيم من ناحية الألوان . بالإضافة إلى أنه يمكن استخدام وسائل الإشارة .

ويمكن أن يثبت كذلك فى أفريز أو تركيبات حائطية ، أو دفاتر أو قاعدة أو وحدات دائرية أو أصونة .

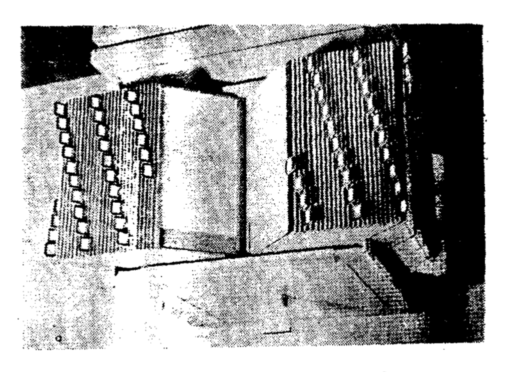
ومزايا البطاقات ذات السجل المنظور هى:

(ا) يمكن أن تلمح السجلات فى نظرة ، ولا حاجة إلى التردد وسط بطاقات كثيرة.

(ب) الأجزاء المنظورة من البطاقة قابلة لأن تطبق عليها كل سمات الرقابة الفعالة .

(حـ) البطاقات أقل تعرضاً للقذارة حيث أن الأجزاء الواقية من البلاستيك الشفاف تركب على الأجزاء الظاهرة .

(د) ترتيب السجلات وإعادة ترتيبها بسيط وسريع .



(شكل ٢٠ تجهيزات الفهرسة بالقصاصات)

طرائق الحفظ

تبين الخريطة التوضيحية التالية أنسب الطرائق لحفظ المستندات المختلفة. على أنه يجب أن يلاحظ أنه من الضرورى دراسة متطلبات كل نظام للحفظ على حدة فى بيئته الحقيقية على أن يؤخذ فى الاعتبار الكميات والمحتويات والأحجام وما إلى ذلك ، وأن يلاحظ كذلك أننا نتعرض للموضوعات بشكل عام فقط .

المستندات	طريقة الحفظ التى نوصى بها	ملاحظات
السجلات المحاسبية	دواليب البطاقات المرئية العمودية (مفهرسة أبجديا تحت أسماء المدينين والدائنين)	هذا النظام يساعد ماسك الدفتر على أن يستخرج ويعيد بطاقات التسجيل فى سهولة من الدولاب عند أى قيد .
نماذج طلبات الاستخدام الأصلية التى قام بملئها الموظفون عند الالتحاق بالعمل .	دفاتر السجلات المرئية ذات الصفحات السائبة	يمكن حفظ الدفاتر موصداً عليها فى دولاب أو صوان عندما لا تكون مطلوبة للاستعمال .
أعمال فنية .	كبيرة : دواليب مستوية أفقية . صغيرة : جانبية أو عمودية . (حسب الموضوع أو عدديه)	

المستندات	طريقة الحـ[illegible]ـصى بها	ملاحظات
قسائم الايداع بالبنك	مجلدات سائبة الصفحات حسـ[illegible]ـواريخ	
مطبوعات زرقاء	مثل « أعمال فنية »	
الكتالوجات	جانبي أو عمودي « أبجدي »	ملف تحت اسم الشركة أو اسم الانتاج الذى تقدمه الشركة .
سجلات الأسعار الحالية	مهمات التسجيل المرئية – الفهرسة بالقصاصات – مفهرسة تحت اسم الانتاج .	
اسطوانات الحاكى أو أحزمته	جانبي أو عمودي – موضـــوعة فى دوسيهات ذات جيوب أو محفظة مستندات .	يدون اسم من املاه وتاريخ الاملاء على مساحة الشريط أو الحزام وعلى وجه الدوسيه وينبغى حفظها على حسب التواريخ .
بوالص تأمين	جانبي أو عمودي (عددي)	نظام الفهرسة هو عامة نظام الفهرسة بالأرقام مع اسم المؤمن عليه وفرع التأمين مثل : بوليصة منزل – حياة أو سيارة أو غير ذلك .

صور فواتير	سائرة : كلاسيرات مرتبة ترتيبا عدديا أو حسب التواريخ. عند الاكتمال : تحول إلى كلاسير موصد .	تخزن الكلاسيرات المكتملة على أرفف فى أصونة الحفظ . وإذا كان لابد من حفظ عدد كبير من المستندات فيعتبر الميكروفيلم هنا أمثل طريقة .
أفرخ ماستر لآلة ناسخة بالكحول مستعملة .	جانبى أو عمودى (ابجدى أو ابجدى عددى أو حسب الموضوع) .	لا تخزن أفرخ ماستر فى المعتاد لفترات طويلة نظراً لقصر عمر الطبع بالكربون نسبيا . ويمكن حفظها ، مع ذلك ، لأغراض الرجوع إليها بنفس طريقة المراسلات العامة وينبغى أن لا تطوى الأفرخ أو تتكرمش بأى شكل .
محاضر الاجتماعات	كلاسير ذو صفحات سائبة مجهز بجهاز اقفله ـ يحفظ حسب التواريخ .	لابد أن تكون دفاتر محاضر الاجتماعات ذات الصفة التجارية من النوع سائب الصفحات حتى يمكن من استخراج الافرخ من الدفتر للكتابة على الآلة .

المستندات	طريقة الحفـ[illegible] نوصى بها	ملاحظات
اسماء باوعناوين وارقام تليفونات كثيرة الاستعمال	الفهرسة بالقصاصات (ا[illegible]ى)	
صور طلبات . بضاعة مستندات مصاريف نثريه .	كما فى « صور فواتير » . كلاسير سائب الصفحات ـ تحفظ حسب الطريقة العددية .	تعطى المستندات ارقاما مسلسلة قبل قيدها فى دفتر المصاريف النثرية. ثم تحفظ حسب الرقم المسلسل .
صور فوتوغرافية	مثل « الأعمال الفنية »	
رسومات كبيرة الحجم	الدواليب المسطحة الجانبية أو الأفقية (حسب الموضوع أو عددى)	
قوائم أسعار	مثل « الكتالوجات »	
ايصالات	مثل مستندات النثريات .	
تحويلات أسهم كاملة وسجل للساهمين	حزام من الجلد سائب الصفحات أو مجلد .	كل شوكة بها أعضاء مساهمين عددهم خمسون أو أكثر يجب أن تحتفظ بفهرس أعضاء الشركة ما لم يكن السجل فى حد ذاته مكوناً افهرس . ويمكن فهرسة مجلد سائب الصفحات ليكون سجلا الأعضاء .

مذكرات مكتوبة بالاختزال لاجتماعات سرية	جانبي أو عمودي — وتحفظ حسب تواريخ الاجتماعات .	يجب أن يقفل الدولاب المحتوى على الملفات وأن يشرف عليه السكرتير شخصيا .
سجلات الموظفين السرية	المراسلات : جانبي أو عمودي . البطاقات : بطاقات منظورة مبنية فى صوان أفقية . تحفظ ابجديا تحت اسماء الموظفين أو عدديا تحت أرقام أو وظائفهم ،	بسبب طبيعة السجلات السرية فإن دواليب الحفظ التى تحفظ بها السجلات لابد أن تقفل إذا لم تكن مطلوبة للاستعمال .
استنسل مستعمل ومطلوب للاستعمال فيما بعد	جانبي أو عمودي (عددى / ابجدى)	تجب وقاية الاستنسل بواسطة أغلفة شبه متشربة أو يوضع فى دوسيهات خزن ذات أفرخ من الشمع واقية . ويعتمد نوع الفهرسة على المادة المحتوى عليها الاستنسل ، والكمية المحفوظة والمهمات التى فى متناول اليد ولكن لاجدال فى أن المزج بين النظام العددى والنظام الابجدى يبعث على الرضا .
الواح أشعه أكس	مثل ، أعمال فنية ،	

(شكل ١٨ الطرائق المناسبة لحفظ المستندات التجارية المتنوعة)

اسـئلة

١ ـ صف نظاماً لحفظ المراسلات مناسباً لأعمال مكتب « عادى » .

٢ ـ ضع قواعد بسيطة لموظف جديد ، وكل إليه ، تحت إشرافك ، معالجة حفظ المراسلات .

٣ ـ ما الذى يؤثر عليك عند إتباعك لنظام جديد فى الحفظ ، وهل تختار النظام الابجدى أم العددى أم الجغرافى أم الموضوعى فى الفهرسة ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٤ ـ أى الطرائق تعتبرها أفضل عند .

(أ) حفظ مائة بوليصة تأمين .   وكذا

(ب) التأكد من أن التفصيلات المحتواه فى هـذه البوالص فى متناول يدك فوراً . ؟

(غرفة لندن التجارية ـ دبلوم السكرتارية الخاصة)

٥ ـ كيف يمكنك أن تخزن الآتى :

(ا) اوراق الاستنسل المستعملة ، والمطلوبة للنسخ فيما بعد .

(ب) طلبات الاستخدام الأصلية التى قام المستخدمون باستيفائها عند الالتحاق بالشركة .

(ج) مذكرات أخذت بالاختزال لاجتماعات لجان سرية .

(الجمعية الملكية للفنون)

٦ ـ ناقش الطرق الحديثة فى حفظ الملفات .

ما هى فى نظرك أفضل الوسائل لحفظ

سجلات موظفين سرية   أو

تصميمات كبيرة الحجم .

(الجمعية الملكية للفنون)

٧ ـ (أ) ما هى فى نظرك اساسيات :
١ ـ محضر الجلسة الجيد .
٢ ـ نظام حفظ من الدرجة الأولى ؟

(ب) عدد التسهيلات ، فضلا عن استلام ودفع الأموال النقدية ، التى يقدمها البنك .

(غرفة لندن التجارية ـ دبلوم السكرتارية الخاصة)

٨ ـ أنت تعمل فى شركة تطورت من إدارة إلى أربعة إدارات فى نهاية العام الماضى . وقد كنت فى السابق تقوم أنت ورئيسك بمعالجة المراسلات كلها . والآن فإن المراسلات صادرة من أربعة إدارات مختلفة ، وتقوم كل إدارة بحفظ ملفاتها الخاصة . وعلى ذلك فانه ليس من السهل تتبع الرسائل .

اكتب تقريراً عن كيفية إعداد نظام حفظ مركزى وأى القواعد تتبع فى استخدامه .

٩ ـ رتب فهرس بطاقات يمكن أن يستخدمه سكرتير طبيب ، مبيناً كيف يمكن أن يستفيد من البطاقات الملونة .

١٠ ـ ما هى الظروف التى تدفع بك إلى أن تشير على رئيسك أن يبذل مالا فى تحويل فهرس البطاقات الخاص بعملائه إلى نظام مرئى حديث ؟ (المعلومات الموجودة حالياً مسجلة على بطاقات ٥ × ٣ بوصة وموضوعة رأسياً فى أدراج خشبية) .

(الجمعية الملكية للفنون)

١١ ـ ناقش استخدامات ومزايا نظم البطاقة المرئية والفهرسة بالقصاصات . ضع اسماء الأفراد الواردة والهيئات المهنية والمؤسسات التجارية فى الترتيب والشكل الذى تراه مناسباً لفهرستها .

رولاند ديناى

روبرت دنبى

دنمور ، جونز

شركة دينسون للمبات ليمتد

لورد دنمان

نادى دربى للحالين للمعاش

شركة مهمات الإسنان .

دنيس هوارد واخوته ، ليمتد

دار حضانه روزا .

مجلة الرسوم الأسبوعية .

اودو نوفان وانجاله .

دى لإرى وشركاه ليمتد

(الجمعية الملكية للفنون)

١٢ - أن عملية الأستمرار فى تكديس نسخ من أوامر معينة لا يمكن أن تقبلها ومع ذلك فإن الرجوع إليها مطلوب بعد عـــدة أشهر من النسخ ما هى اقتراحاتك نحو معالجة هذه المشكلة ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

١٣ - بعد الإعلان عن إنتاج جديد ، تنوى شركتك الاحتفاظ بسجلات مفصلة لكل الاستفسارات ولمتابعة هذه الاستفسارات فى فترات منتظمة خلال العام القادم . وإذا اعتبرنا أن سجلات العملاء الموجوده حالياً لا يمكن استخدامه فى هذا الغرض ، فما هى السجلات التى تنظمها وما هى التجهيزات التى تحتاجها والمتوقع أن يتم فحص حوالى خمسة آلاف من الاستفسارات .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٤ - ناقش مزايا ومساوىء :

«ا» الحفظ المركزى .

«ب» الحفظ اللامركزى .

ما هى أكثر القواعد العامة أهمية فى نظرك والتى يمكن ملاحظتها عند الاداء الكف ءلأى نظام حفظ ؟

(غرفة لندن التجارية ـ دبلوم السكرتارية الخاصة)

١٥ ـ كيف يمكنك خزن الآتى لاستخدامه مستقبلا ـــ

(ا) أفرخ ماستر مستعملة خاصة بناسخ الكحول .

(ب) أوراق استنسل .

(ج) اسطوانات الحاكى .

(د) خرائط .   ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

١٦ ـ ضع ما يأتى فى الترتيب الشكل الذى تراه صحيحاً فى الفهرسة .

والترديث وشركاه ليمتد .

الحامات العامة هورنس .

ديلن وأخوته .

أوبريان وشركاه ليمتد .

ستيفن دى لامير .

ليدى ب . موريس .

شركة القلم البريطانية .

ا . ب . ماكبريد .

ب . ما بريد

بوروه بلاك ووتر .

مجلس مقاطعة لندن .

شركة طباعة القرن العشرين ليمتد .

١٧ ـ عند توليك مهمة جديدة وجدت نظم الفهرسة والحفظ لا تسير على ما يرام .

اكتب مسودة بتوصياتك ذاكراً باختصار ، إلى جانب المراسلات العادية ، خمساً من الآتية :

المطبوعات الزرقاء . الكتالوجات ، تحويلات الأسهم الكاملة ، مستندات المصاريف النثرية ، سجلات المستخدمية ، أحداث قضية جنايات (فى مكتب محامى) سجلات المساهمين (فى شركة بها اكثر من بضعة الآف من المساهمين) اوراق ستنسل مستعملة ، سجلات تجار القطاعى (فى شركة بها عـــدد كبير من موظفى المبيعات الخارجية) قسائم ايداع فى البنك .

(غرفة لندن التجارية ـ دبلوم السكرتارية الخاصة)

الفصل السابع

معينات التذكر المكتبية

Office Memory Aids

ليس من المتوقع أبداً أن يتذكر السكرتير العدد الكبير من التفاصيل فى عمله اليومى بالمكتب ، بما فى ذلك ارتباطات رئيسه ومواعيده وكذا التخطيط المقبل لواجباته . فينبغى والحال هكذا أن لا يكون متيقنا من تدوين كل ارتباط وميعاد سبق ترتيبه لرئيسه فحسب ، وإنما ينبغى كذلك تدوين العمل المفروض إنجازه فى مناسبات مقبله . ويحتفظ السكرتير عادة بمفكرتين ـ

. مفكرة رئيسه ومفكرته هو ، وينبغى على السكرتير أن يلاحظ عندإدخال إضافات إلى المفكرة أن ـ

(ا) يكتب بخط واضح وبالحبر. وأن تضاف المواعيد المؤقتة أولا بالقلم الرصاص ثم تحبر إذا ما تأكدت .

(ب) يبين الميعاد واسم صاحب الاتصال والمكان وأية معلومات أخرى مختصرة وسهلة الاستيعاب فى نفس الوقت بقدر الإمكان .

جـ ـ بالنسبة للارتباطات الإجتماعية بدون ميعاد الاستقبال أوحفل التوكيل فيقول ـ السابعة والنصف إلى الثامنة ـ وأية معلومات أخرى بالنسبة للملابس .

د ـ أن يثبت المواعيد فى الترتيب الصحيح لحدوثها كل يوم .

هـ ـ يقوم بمراجعة دقيقة لكل مفكرة ليتأكد من أن كل النقاط قدعولجت وإن كل المواعيد قد التزم بها .

إثبات المواعيد : Booking of Appointments

ينبغى أن يلاحظ السكرتير عند إثبات المواعيد :

١ - تذكر الموضوعات الروتينية التى يفضل رئيسه معالجتها فى أوقات معينة من اليوم .

٢ - أن يسمح بوقت كاف بين المواعيد .

٣ - أن يتذكر أن المواعيد يمكن أن تمتد إلى مابعد وقت انتهائها المعين وأن يذكر بهذه الصعوبة إذا دعا الأمر لذلك ، الشخص الذى يطلب موعداً ، وذلك إذا لم يكن من الأهمية بحيث يرغب الرئيس فى مغادرة الاجتماع ليلتزم بالميعاد.

٤ - القاعدة هى أن المواعيد تتم عن طريق التليفون وعلى السكرتير أن يحرر رسالة مؤكدا المحادثة التليفونية وأن يعمل صورة من الرسالة لتكون سجلا دائما .

٥ - عند الكتابة إلى فندق توجه الرسالة إلى « المدير » .

٦ - عناوين الفنادق وأوصافها واردة فى « دليل الفنادق » .

٧ - عند ترتيب المواعيد الإجتماعية سواء بالليل أو النهار ، والتى تشمل زوجة الرئيس ، يجب التأكد من أن كل ميعاد مناسب لها قبل الموافقة بالنيابة عنها .

٨ - إذا كانت زوجة الرئيس سيدة أعمال أو مهنية فهناك احتمال أن تطلب حضور زوجها لعدة أعمال متصلة بنشاطاتها ويكون التعزيز الدائم الحريص منها لازما لإثبات مواعيد الرئيس .

وهاك صفحة من مفكرة سكرتير (ليوم واحد) :

الزمن	المكان	الموضوع
٩ر٣٠ صباحا	—	إعداد المفكرة لاجتماع هيئة الإدارة
١٠ر٠ صباحا	غرفة الإدارة	اجتماع هيئة الإدارة .
١٠ر٤٥	—	حجز مقاعد ليوم الثلاثاء السادس والعشرين (آب) غسطس بقطار الثانية عشر ظهراً للسيد س والسيدة س من برمنجهام إلى أولستون .
١١ر٠٠ صباحا	المكتب	ميكانيكي الآلات الكاتبة
١١ر٣٠ صباحا	المكتب	موعد : السيد اس جنكز لمقابلة السيد س ملف ١٢٩٤ - st إسكان .
١٢ر٠٠ ظهرا	البنك	حساب النثريات ـ ١٥ جنيها
٢ر٠٠ مساء	المكتب	محضر اجتماع
٢ر٤٥ مساء	عند طبيب الأسنان	ميعاد للسيد س
٤ر٠٠ مساء	بلوكسهام	حفل كوكتيل فى السابعة مساء (تنبيه السيد س)

(شكل ٢٢)

بطاقات المواعيد : Appointments Cards

١ - إذا كان الرئيس متغيباً ليوم كامل عن مكتبه للقيام بأعمال مختلفة أو ارتباطات معينة ، فله أن يطلب إلى سكرتيره أن يعد بطاقة مواعيد . ويجب أن تكون ذات حجم مناسب يجعله يستطيع أن يحملها معه ، وأن يكون معها بطاقات الدعوة اللازمة أو ملفات المراسلات .

مواعيد

	الثلاثاء الرابع والعشرون من (حزيران) يونية - ١٩
٣٠ر١٠ صباحا	مؤتمر المبيعات فى بلانكتون بمكتب الفرع . ١٤ هاى ستريت . مرفق أجنده .
الواحدة ظهراً	الغذاء بفندق الملكة مع مدير فرع بلانكتون والسيد ت . ح . زى (الوكيل بنيوزيلاند)
٣٠ر٢ ظهرا	مقابلة مع المحامى بخصوص عقد فيلا هوليداى سانت ايسام . ملف مرفق
٠٠ر٤ مساء	مقابلة السير جون واللادى بوند فى مطار ايلبت ، ثم حجز الغرف بفندق لونجتون مانور .
٣٠ر٧ (حتى الثامنة)	العشاء بفندق لونجتون مانور . الملابس : الرسمية بطاقة الدعوة مرفقة تم طلب سيراى الشعر للسيدة ا س .

شكل ٢٢ (بطاقة مواعيد)

معينات التذكر الأخرى : Other Memory Aids :

ويندرج تحت الطرق الأخرى لجعل المواعيد والتواريخ دائما تحت المراجعة، إعداد قائمة مكتوبة على الآلة الكاتبة بالارتباطات توضع على مكتب الرئيس يوميا أو أسبوعيا ، وكذلك تعرض بطاقة مواعيد شهريا أو أسبوعيا على مكتب الرئيس . ولقد شرحنا نظام المتابعة الفعال فى الفصل السادس (الحفظ والفهرسة)

معينات التذكر المفهرسة : Indexed Memory Aid

يتكون نظام معينات التذكر المفهرسة من دوسيهات سائبة لكل يوم من أيام الشهر وإثنا عشر دوسيها بأسماء أشهر السنة والتى توضع فى دولاب حفظ من الصلب وإذا حدث أمر يستدعى الاهتمام بتاريخ لاحق ، أو عند ترتيب المواعيد فإن إضافة يمكن إثباتها على بطاقة وتوضع فى الملف المناسب . ويرجع إلى الدوسيهات يوميا . وبعد إضافات أى يوم يوضع ذلك الملف خلف ملفات الشهر وإذا حدث خلال الشهر أن اقتضى الأمر اتخاذ إجراءات ، أو حتى خلال بضعة أشهر ، فإن الإضافة تثبت على بطاقة وتوضع فى الملف الخاص بالشهر المناسب .

وتصنف البطاقات فى أول يوم من هذا الشهر فى ملفات اليوم المناسب للشهر الجارى . وتوضع الموضوعات التى يحتمل أن تنسى بسهولة دائما تحت النظر والنظام سريع وسهل التنفيذ .

اسـئلة

١ ـ وضح استخدامات المفكرة فى الأغراض التجارية وأورد صفحة مثالية بها على الأقل ثمانية إضافات .

٢ ـ رئيسك مشغول ليوم كامل غداً ، سوف يأخذه من موعد إلى موعد بعيداً عن المكتب مع وقت فراغ قليل ، وطلب منك رئيسك مذكرة بمواعيده قدم إليه هذه المواعيد فى أفضل شكل ممكن .

(الجمعية الملكية للفنون)

٣ ـ أمام رئيسك أعمال كثيرة جداً وله ارتباطات اجتماعية . تصور أنك مسئول عن مفكرة مواعيده . فما هى العوامل الرئيسية التى تضعها فى الاعتبار ؟
(غرفة لندن التجارية . دبلوم السكرتارية الخاصة) .

٤ ـ ناقش الوسائل التى يمكن عن طريقها أن تتأكد من أن ـ

ا ـ رئيسك يتمسك بالمواعيد التى ترتب له .

ب ـ أنه يعالج الموضوعات التى نحى بها جانبا للاهتمام بها فى تواريخ معينة
(الجمعية الملكية للفنون)

٥ ـ وجدت الرسالة التالية وقد تركت لك بواسطة رئيسك عند عودتك إلى المكتب بعد غياب لمدة يوم . أكتب الرسائل كما هو مطلوب :

السيد ا: سوف أتغيب عن المكتب فى الصباح رجائى الكتابة إلى فندق سيتى لحجز غرفة للسيد براون والسيدة براون ، اللذان سيصلان يوم الجمعة القادم من نيويورك على أن ترسل هذه الرسالة فوراً . ثم أكتب رسالة بإمضائى إلى السيد كوك بأن يتفقد السيد براون المصانع فى صباح السبت . وعليك أن تتحرى عما إذا كان العمل يوم السبت كالمعتاد ، وإذا لم يكن كذلك فيستحسن أن تؤجل

الزيارة إلى وقت آخر ، حيث أن السيد براون وحرمه سوف يبقيان هنا لأسبوع واحد فقط .

(الجمعية الملكية للفنون)

٦ — يحتفل أحد زملاء رئيسك بالعيد الفضى لذكرى قرانه فى مارس . ولقد طلب إليك رئيسك فى فبراير أن تذكره لكى يكتب رسالة تهنئة فى الوقت المناسب ونسيت أن تفعل ذلك وتضايق رئيسك بالطبع إلى حد كبير ، فلم تكن هذه أول مرة ينشأ فيها هذا الوضع ، وطلب رئيسك منك أن تستخدم نظاما فى التذكر يقى من الخطأ . فماذا تقترح ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

الفصل الثامن

تجهيزات المكتب

Office Equipment

أصبحت الآلة الكاتبة اليوم بنداً لا غنى عنه من تجهيزات المكتب . وتصنع منها أنماط وأشكال كثيرة جداً . وهى تدار أما باليد أو بالكهرباء وبعضها سهل الحمل وبلا صوت وقادر حتى على أن يكتب بطريقة برايل . وفى معظم المكاتب ، حيث تستخدم آلات كاتبة عديدة يومياً ، يوقع عقد مع شركة من المتخصصين فى صيانة الآلات الكاتبة لكى تبعث بميكانيكى لخدمة الآلات من آن لآخر .

ومهما كانت درجة كفاية هؤلاء الميكانيكين ووعيهم . فإنه لا يمكنهم أن يضمنوا تشغيلا رقيقاً بدون معاونة ممن يقوم بتشغيل الآلة الكاتبة ـ وعليه فإن من الواجب على كاتب الآلة أن يتأكد من أن الآلة التى يكتب عليها دائماً مصونة فى أحسن حال حتى تنتج إنتاجاً من الدرجة الأولى . ولهذا الغرض فلا بد أن تكون لوازم خدمتها فى متناول يده ولا بد من أن تشتمل على فرشاة خشنة للآلة وفرشاة ذات يد طويلة للأتربة وفوطة للتنفيض .

عشر نقاط للعناية بالآلة الكاتبة :

١ ـ قم بتفريش الآلة الكاتبة كل صباح بفرشاه خشنة .

٢ ـ قم بتنفيض الآلة ونظفها بانتظام وامسح الإسطوانة .

٣ ـ نظف ما تحت الآلة الكاتبة حتى تبعد التراب عن أن يتصاعد إلى الآلة

٤ ـ عند إزاحة الغطاء تأكد من أنه لم يكن مشبوكا فى أى جزء من الآلة

٥ ـ غطى الآلة الكاتبة دائماً أثناء الليل وكلما كانت غير مطلوبة للاستعمال

٦ - إذا أردت نقل الآلة ، فارفعها من عند القاعدة من الخلف وليس من أى جزء آخر . إقفل العربة من الوسط بأن تزحزح عواتق الهامش ، وهذا سوف يمنع العربة من أن تنزلق من جانب آخر إذا مالت .

٧ — إياك أن تترك الآلة الكاتبة —

(ا) إلى جانب جهاز تدفئة مشع أو . .

(ب) حيث يحتمل أن يلقى عابر بها أرضا من فوق المكتب .

٨ — استخدم دائما فرخ ورق لكى يحمى اسطوانة التغذية عند استخدام فرخ منفرد من الورق . وسوف يحسن كذلك مظهر الكتابة .

٩ — عند المسح ، حرك العربة تماماً إلى اليمين أو اليسار مستخدماً مفتاح تحريك الهامش ، حتى تقع نشارة المطاط على المكتب وليس فى قصبة الكتابة .

١٠ — إذا لم تكن الآلة الكاتبة على ما يرام ، افحصها لتكشف موطن الخطأ ، أما إذا لم يمكن إصلاح الجزء الذى به خلل ، أو لم يكن السبب ظاهراً فينبغى عدم استخدام الآلة حتى يقوم بذلك ميكانيكى متخصص فى العناية بها .

الآلات الكاتبة ذات الأغراض الخاصة والإختراعات

تم تطوير عدة إختراعات لكى تسهل على الآلة الكاتبة إنتاج العمل بسهولة أكثر وبكفاية أكبر . وفى الفقرات التالية نوضح بعضها .

طريقة التغذية من الأمام : Front Feed Device

أن طريقة التغذية بالورق من الأمام تطور فى تصميم أجزاء الآلة أمام إسطوانة التغذية ، يساعد على إدخال الفواتير من الأمام ، بينما يمكن مسك ميزانية دفتر اليومية فى الآلة بواسطة المغذى العادى . ويستخدم هذا التصميم فى كتابة الإيصالات والشيكات والمستندات الأخرى التى قـــد يطلب لها تلخيص .

ماسكات الكارت : Card Holding Attachments

وهذا تطوير يساعد على أن تدخل البطاقات السميكة فى الآلة وإن تثنى حول الآلة — وهى تتكون من إسطوانة تغذية خاصة ذات مجرى من الصلب وتوضع حافة البطاقة فى هذا المجرى وتدار إسطوانة التغذية إلى الخلف حتى تصبح البطاقة فى الموضع الصحيح للكتابة . وتمسك البطاقة بشكل ثابت فى مكانها بينما تتم عملية الكتابة . وهذه الإضافة صممت لكى تجعل من الممكن الكتابة على القمة القصوى والأطراف السفلية للبطاقات الصغيرة أو الرقعة .

الآلة الدائمة الكتابة

Continuous Stationary Machine

تغذى الآلة بالورقة من الخلف ويمكن تقطيعها إلى مجموعات عند إتمام الكتابة عليها وتبقى ورقة الكربون موضوعة بين الأوراق بالنسبة للمجموعة التالية من الإستمارات التى تلى أتوماتيكياً وتبقى فى الآلة فى المكان المناسب للكتابة . وهى تساعد كاتب الآلة على أن يزيد من حصيلة العمل بتوفير وضع كربون كل مرة بين كل مجموعة من الفواتير ، وكذا عدم الحاجة إلى نزع الكربون بعد كتابة كل فاتورة .

تجهيز شريط الكربون :

Carbon Ribbon Equipment:

هذا التجهيز يتكون من حاملة بكره مركبة فى الجانب الأيسر للآلة الكاتبة مع وضع إسطوانة من ورق الكربون أو شريط اسيتات (حوالى ٦٥٠ قدم) ذى بكرة رافعه موضوعة فى مكان مشابه على الجانب الأيمن . ويركب كذلك شريط خاص كدليل فى الوسط وكذلك دليل فى الجوانب لإرشاد الشريط إلى مكانه . ويخرج شريط الورق الكربونى طباعات واضحة حادة للمواد المكتوبة وهى مثالية بالنسبة لأعمال السكرتارية الخاصة .

ماسك الإسطوانة والسكين ذي التغذية السريعة :

Roll Holder and Knife with Rapid Feed :

هذه الآلة ذات الغرض الخاص مزودة بماسك اسطوانة وسكين ورق ذى عمود فاصل ونظام للتغذية سريع . ويسهل ماسك الاسطوانة تواجد الورق بشكل دائم ، ويوجد سكين لكى يفصل كل نوع بعد إنهائة .

ويستخدم نظام التغذية السريع إذا ما طاب كتابة الخط الأول على سلسلة من المستندات على مسافة متساوية فى البداية من كل حافة عليا للصفحة وتكون المسافة مختلفة ، ولكن بمجرد تثبيت الوضع الصحيح فإن المستند يدخل فى المكان الصحيح بواسطة حركة منفردة من الرافعة الخاصة بالتغذية السريعة .

الآلة الكاتبة ثنائية الوحدة : **Dual Unit Typewriter**

صممت هذه الآلة فى المقام الأول لكتابة القوانين العلمية والرياضية عند امتزاج الرموز الرياضية والعلمية . وتتكون الآلة من وحدتى كتابة مركبة جنباً إلى جنب مع عربة يمكن نقلها من وحدة للأخرى .

آلة الكتابة ذات الاسطوانة الهكتوجرافية الكربون :

Hectograph Carbon Roll Typewriter

هذا النوع صمم لكى يخرج أفرخ ماستر للاستعمال على آلات النسخ بالكحول ويمكن الحصول على كربون الهكتوجراف فى اسطوانات طولها خمسة وسبعون قدماً وتمر اسطوانة التغذية الخاصة بالآلة ، حيث يكون الجانب الكربونى إلى الخارج ، وتلف على اسطوانة مرة أخرى للاستعمال . ويصمم المغذى للأوراق بحيث يحفظ نسخة ماستر بعيدة عن الكربون حتى تنتهى الكتابة . ويتحرك الكربون مسافة فى كل مرة ترتد فيها العربة بواسطة رافع مسافات الأسطر ، وإن كان فرخ الماستر يمكنه التحرك فى حرية بلا اعتماد على شىء .

الجدول الثنائى : Dual Tabulator

يمكن الحصول الآن على آلة كاتبة لها جـــدول ذو تركيب ثنائى . وعند استخدام الجدول لمجموعة ثانية من الترويسات أو الخانات مؤقتا ، فيمكن أن تتوقف التركيبة الأولى ، بينما تستخدم العوائق الأخرى . فيمكن تشغيل الجهاز الأول مرة أخرى ببساطة بواسطة تحريك رافعة .

الآلات الكاتبة الكهربية : Electric Typewriters

فى كل الآلات الكاتبة الكهربية يتحكم كهربياً فى كل العمليات العادية التى يقوم بها كاتب الآلة مثل لمس المفاتيح وتحويل العربة وأخذ مسافات الأسطر وكذا الجدول وغيرها .

وهذه العمليات التى تدار كهربياً تعاون الذين يقومون بالتشغيل للآلةمن أن يكتبوا بمجهود بدنى بسيط جداً وتعب أقل كثيراً منه فى حالة الآلات الكاتبة التى تشغل باليد .

وكنتيجة المجهود الجسمانى الأقل عند تشغيل الآلات الكاتبة الكهربية ، يستطيع الذين يقومون بالتشغيل الكتابة بسرعة لفترات أطول منها فى حالة الكتابة على الآلات اليدوية .

وبما أنه يمكن الحصول على نسخ كربونية تصل إلى ٢٠ نسخة فى المرة الواحدة ، فإن ذلك يجعل الآلة صالحةلأعمال متنوعة مثل كتابة القواعدوإعداد الميزانيات العمومية وكذا المذكرات على مستوى الإدارات وغيرها . والطبع المتحكم فيه كهربياً يجعل لمس المفاتيح حاداً بل ضارباً بحيث يكون ذلك مثالياً لتخريم الاستنسل وإعداد أفرخ ماستر لأعمال النسخ .

آلات كاتبة كهربيـة متنوعة : Electric Variable Typewriters

يمكن الحصول الآن على آلات كاتبة كهربيـــة قادرة على القيام بأعمال متنوعة . فهناك آلة تسمى فارى Vari-typer تنتج كتابة شبيهة بالطباعة .

ويمكن ضبط الهامش الأيمن أوتوماتيكيا وتؤخذ مسافات الأسطر بعرض سبق تحديده . ويتوفر كذلك عدد كبير من أساليب الكتابة ، ويمكن تغييرها بسهولة وفى سرعة بما فى ذلك : اللغات الأجنبية والقوانين الرياضية والقوانين الكيمائية . والنوع فارى يشبه الآلة الكاتبة ويدار بنفس الطريقة تقريبا . فتوجد لوحة مفاتيح Keyboard عمود مسافات Space Bar ، عتلة ترجيع العربة Carriage return Lever . ويخرج فارى أفرخ ماستر masters مناسبة لأية طريقة للنسخ مثل آلات النسخ بالكحول أو الاستنسل وهى تعين كاتب الآلة على أن ينتج قوائم أسعار ، كتيبات الخدمة والمواصفات إلى غير ذلك ، مساوية فى مظهرها للطباعة وإنما بتكاليف أرخص كثيراً . وهناك تطور آخر فى الآلات الكاتبة الكهربية يشمل الآلة الكاتبة الأتوماتيكية التى تستخدم فى كتابة الرسائل الدورية والمستندات الأخرى من « ماسترز » معدة . فإذا أريد مثلا إرسال رسالة « متابعة » نموذجية إلى عملاء يرجى منهم بعد إرسال الكتالوج بأربعة عشر يوماً ، فيمكن إعداد الفقرات النموذجية لهذه الرسالة وكتابتها على الآلة الكاتبة الأوتوماتيكية . ويكون « الماستر » غالباً فى شكل رول ورق مثقب يدخل فى الآلة الكاتبة . وعلى الذى يقوم بتشغيل الآلة أن يكتب الاسم والعنوان والتاريخ والاحالة والتحية ، وبانتقاء الفقرات المناسبة يكتب باقى الخطاب أتوماتيكيا .

وكل نسخة كتبت على الآلة الكاتبة الأتوماتيكية تكون على أى حال النسخة الأولى « top copy » وتوحى بأنها رسالة عادية كتبت على الآلة .

ويمكن أن يقوم شخص واحد بتشغيل عدة آلات فى وقت واحد ، وإذا كان العمل على رسائل روتينية أو مستندات فإنه يكون هناك اقتصاد هائل فى عدد كتبة الآلة الذين يتم توظيفهم .

النسخ بالكربون

Carbon Copying

يمكن عمل عدة نسخ من مستند واحد بمساعدة ورقة كربون . وتنتج أوراق كربون خاصة للآلة الكاتبة فى عدد من المقاسات والألوان والأحجام .

ولكى يتجنب كاتب الآلة الأخطاء فى استخدام ورق الكربون فإنه ينبغى عليه أن يتم إعدادها بشكل منظم – ونحن نوصى بالنظام الآتى :

١ — ضع الورقة على سطح مستو ووجها إلى أسفل .

٢ — ضع فرخ كربون من نفس الحجم فوق الورقة ، بحيث يكون الوجه المغطى بالكربون إلى أعلى .

٣ — أضف فرخ ورق آخر من النوع المستخدم فى المكتب للنسخ الكربونية .

٤ — إذا أردت الحصول على نسخ أكثر ، أضف فرخ كربون وورق نسخ بنفس الطريقة .

٥ — اجمع الأوراق المعدة وأوراق الكربون وضعها فى الآلة بحيث يكون الوجه المغطى بالكربون مواجها لمن يقوم بالتشغيل .

٦ — وبعد أخذ عدد كبير من نسخ الكربون . فقد يكون من الضرورى استخدام عتلة تحريك الأوراق لإدخال الورقة فى الآلة .

ولا تستطيع اسطوانة التغذية الناعمة أن تخرج نسخا كربونية فى مثل عدد التى تخرجها الخشنة ، لأنها تضعف ضربات الأحرف بدلا من مقاومتها . واستخدام الاسطوانة متوسطة الخشونة والذى يعتبر أفضل بالنسبة لأعمال المراسلات العامة — يمكن أن ينتج أربع نسخ جيدة — أما إذا أريد الحصول على أكثر من أربع نسخ بشكل منظم فيجب استخدام اسطوانة تغذية خشنة .

واسطوانة التغذية ليست مناسبة للنسخ المنفردة حيث أن الأحرف تميل

إلى أن تكون غير واضحة ، وسرعان ما يبلى الشريط بسبب ضربات الأعمدة الخاصة بالأحرف المصنوعة من الرصاص التى تضرب فى الاسطوانة الخشنة .

ولابد أن تكون الورقة المستخدمة للأصل والصور مناسبة لعدد الصور المطلوبة ، فمثلا الورقة الخفيفة يجب استخدامها لصورتين أكثر منها لست صور . ومن اللازم لمس المفاتيح بشكل أشد عند عمـــل الصور الكربونية وبالذات حروف m ، w ، g والحروف الكبيرة والأرقام والكسور . وتكتب علامات الترقيم بلمسة أخف ، ويجب العناية بعدم كرمشة ورقة الكربون لأن ذلك سوف يترك أثراً على الورق . ويجب الأخذ بالاحتياطات الآتية :

(ا) احفظ الكربون فى صندوق مستو .

(ب) احفظ صندوق الكربون بعيداً عن النار أو جهاز التدفئة المشع . أو بعيداً عن الشمس .

(حـ) كن حريصاً عند وضع الكربون فى الآلة لأن عدم العناية فى الاستعمال فى هذه المرحلة سوف يسبب كرمشة فى الورقة .

(د) إذا ما كان دخول الورقة وورقة الكربون غير مستمر حاول أن تعرف ماذا كان الجزء الخاص بالتغذية فى الآلة يحتاج إلى ضبط .

وعند اختيار النوع المعين من أوراق الكربون للاستعمال ، لابد من أخذ هذه الاعتبارات فى الحسبان :

١ — عدد الصور التى يمكن الحصول عليها ، ونوع وسمك الورق الذى يكتب عليه .

٢ — الغرض الذى من أجله تنسخ الصور الكربونية وأهمية الصور .

٣ — قدرة الآلة الكاتبة للنسخ بالكربون ، وما إذا كانت تدار باليد أو بالكهرباء .

٤ — الألوان المطلوبة .

وتنتج أوراق كربون ذات وجهين وهى مفيدة إذا ما طلب عدد كبير من النسخ . والورقة ، كما يوحى بذلك اسمها ، مغطاة من الظهر ويحتاج إلى نصف عدد أوراق الكربون المعتاد فقط . وإذا استخدم ورق خفيف جداً للنسخ ، فإن الصورة العكسية المطبوعة على ظهر الورقة يمكن أن تقرأ بلا صعوبة ، ويصعب عمل التغيرات .

ويحتوى الكربون البيكروم Bi-Chrome على لونين ، غالباً أحمر وأسود ـ وهو مفيد فى نسخ المستندات المالية ، ويسمح الجزء الأحمر من الورقة ، الذى الذى هو على شكل خانتين عموديتين ، بنسخ مفردات الدائن الحمراء .

تصويب الأخطاء

Correction of Errors

يستلزم الأمر عناية فى تصويب الأخطاء . وفيما يلى دليل لذلك العمل على النسخة المطلوبة وصور الكربون وورق الاستنسل .

النسخ المكتوبة على الآلة : On Typescript

١ ــ اقرأ المواد التى كتبت على الآلة بدقة قبل سحبها من الآلة ، حيث أنه أسهل بكثير تصويب خطأ قبل سحب الورقة من الآلة .

٢ ــ حرك العربة إلى اليمين تماما أو إلى اليسار لكى تمنع بقايا المسح بالمحاه من أن تسقط فى سلة الطبع .

٣ ــ لكى تتأكد ما إذا كانت المسافة للحرف الصحيح فى الموضع الصحيح أفصل حامل الشريط بواسطة مفتاح الاستنسل والمس الحرف المطلوب برفق .

٤ ــ إذا استخدم شريط كتابه أسود ، قم بالمحو بمحاة قلم رصاص رقيقة أولا ثم بعد ذلك أتم المحو بمحاة أصلب خاصة بالآلة الكاتبة .

الصور الكربونية: On Carbon Copies

١ - ضع قطعة صغيرة من الورق بين كل فرخ كربون وفرخ ورق ، فى فى المكان الذى ستقوم فيه بالمحو .

٢ - امسح النسخة العليا بالممحاة .

٣ - ارفع فرخ الكربون الأول وامسح الخطأ الذى على النسخة ثم انزع الورقة الصغيرة .

٤ - استمر بنفس الطريقة بالنسبة للصور الأخرى .

٥ - قبل كتابة الكلمة أو الحرف الصحيح ؛ تأكد من أن جميع الأوراق الصغيرة قد رفعت .

الاستنسل : On Stencils

١ - ادهن فوق الخطأ بورنيش استنسل Stencil Varnish .

٢ - دع الورنيش يجف قبل أن تكتب الكلمة أو الحرف .

٣ - إذا كان المطلوب حذف سطر كامل أو عنوان وليس ثمة حاجة إلى كتابة كلمات أخرى ، فهناك طريقة مرضية هى استخدام قطعة من الورق المصمغ .

٤ - راجع الاستنسل بعناية تامة قبل رفعها من الآلة ووضعها على آلة النسخ ، حيث يمكن عمل التصويبات بسهولة أكبر كثيراً عندما يكون الاستنسل فى مكانه بالآلة .

٥ - قبل القيام بعمل آخر على الآلة نظف المفاتيح بفرشاه سميكة ، حيث أن الحروف تميل إلى أن تكون معرقلة الحركة بسبب الشمع بعد فصل أوراق الاستنسل .

النسخ

Duplicating

يرجى عامة أن يلم الكتبة على الآلة وكتبة الاختزال والسكرتيرون الخصوصيون بكيفية إعداد الاستنسل وأن يتولوا عملية النسخ . وأنه لذو أهمية بالنسبة لهم أن يكونوا واقفين على عمليات النسخ .

ونحو نوضح هنا طريقتى الاستنسل والكحول حيث أنهما أكثر الطرق شيوعاً :-

وفى كلتا الطريقتين فإن النوع الدوار Rotary type machine هو المستخدم ، حيث ثبت أن هذه الآلة سريعة وتبعث على الرضا .

ويثبت فرخ استنسل أو فرخ ماستر باسطوانة بحيث تدار هذه الاسطوانة . وبينما تترك الطبلة drum وتدور ، فإن الورقة التى يراد نقل الطبع عليها تدخل بحيث تمر بين الاسطوانات وبين هراسة roller . وتضغط الورقة الناسخة بشدة إلى الاسطوانة ، ويمر الحبر خلال الاستنسل ، أوفى حالة طريقة الكحول ، ينتقل الكربون من فرخ الماستر ويطبع على الورقة .

عملية الاستنسل The Stencil Process

تقطع المادة المراد نسخها إلى الاستنسل يتكون من نسيج شفاف خاص من الشمع Special wax tissue .

ويمكن تقطيعها بواسطة الآلة الكاتبة (بعد فصل شريط الآلة) ويمكن كذلك قطعها باليد . باستخدام قلم قاطع . ويمكن كذلك نسخ استنسل يغطى مدى واسعاً من الموضوعات ، بما فى ذلك الصور والرسوم والأشكال وغيرها بعمليات

فوتوغرافية والكترونية يعد فيها الاستنسل الخاص أما بواسطة المصنعين أو بواسطة من يقوم بالاستخدام إذا أراد شراء التجهيزات اللازمة .

وأياً كان نوع الاستنسل المستخدم ، فإن عملية التحبير تتم بنفس الشكل :

فيمون الحبر خلال الإستنسل حتى يصل إلى الورقة ويستخدم فى هذا النوع من النسخ ورق شبه متشرب عادة ، وإن كان أى وزن من الورق ، مع العناية ، يمكن استخدامه .

وإذا كان من الضرورى استخدام نوع من الورق لا يتشرب الحبر ، وأنه يمكن وضع أوراق من أفرخ النسخ . ويمكن أن يتم ذلك أما باليد أو بواسطة جهاز خاص لوضعها متصل بالآلة .

وتراعى النقاط التالية عند إعداد أوراق الاستنسل وعند نسخها :

١ ـ تأكد من أن أحرف الآلة الكاتبة نظيفة تماماً قبل نزع الاستنسل .

٢ ـ أدخل ورقة الكربون بين فرخ الاستنسل الذى فى الظهر وبين الاستنسل ، بحيث يكون الوجه المغطى بالكربون مواجهاً للاستنسل .

٣ ـ حرك الورقة بواسطة عتلة تحريك الورق واضبط الاستنسل بحيث يكون مع خط مساو لدليل الكتابة ثم أعد تثبيت عتلة التحريك .

٤ ـ اضرب المفاتيح بلمسة سريعة مفاجئة .

٥ ـ إذا اكتشفت خطأ فى الكتابة ، أبعد الاستنسل عن الكربون بواسطة قلم رصاص وأصبغ فوق الخطأ بسائل التصحيح . ودع هذا السائل يجف ثم أكتب الأحرف الصحيحة بحيث لا تترك أثراً للخطأ .

٦ ـ عند الإنتهاء من كتابة الاستنسل راجع مع أحد الكتبة المادة الموجودة على الآلة بامعان .

٧ ـ ثبت الاستنسل جيداً بآلة النسخ وبتحريك الـ ... ببطء ومسك الطرف

الآخر للاستنسل باليد اليمنى ، دع الاستنسل يتساقط فى موضعه على الاسطوانة بحيث تسوى كل كرمشة عند دورانها .

٨ - أنزع الفرخ الذى بالخلف .

٩ - أعد ورقة النسخ بواسطة « تهويتها » لكى تسمح بأن يفصل الهواء الأفرخ عن بعضها .

١٠ - خذ النسخة الأولى وأفحصها جداً ، وهذه النسخة توجه عامل التشغيل إلى أية تعديلات فى الضبط يمكن عملها قبل أن تدور الآلة ، كأن يلزم عمل فراغ أوسع بأعلا المستند أو فى أى من جانبيه . وينبغى استخدام الورق باقتصاد وبالأخص فى هذه الدورات التجريبية لهذه المرحلة .

١١ - ضع الصينية المستطيلة بحيث تنزل فيها النسخ بشكل طبيعى بدون أن تختلط ببعضها .

١٢ - اضبط العداد الأتوماتيكى عند العدد المطلوب .

١٣ - وصل الكهرباء وشغل المفتاح الكهربى .

١٤ - بعد انتهاء عملية النسخ اتخذ الإجراء التالى :

(ا) أفصل الكهرباء .

(ب) انزع الاستنسل بفصله عند الجزء الأعلى ، وإذا كان من المرجح استخدامه فيما بعد ، فليحفظ فى دوسيه حفظ لخزنه .

(ح) انزل صينية التغذية .

(د) تأكد من أنه لاتوجد أوراق بداخل الآلة وأعد وضع الأوراق غير المستعملة فى مظروفها .

(ه) اترك عتلة الإسطوانة فى الوضع «Off» — « غير مستعمل » .

(و) نفض الآلة بحيث تزيل ذرات الورق .

(لا) أعد تغطية الآلة بغطائها حيث أن ذلك يقى إجزاءها من الأتربة ومن التلف .

عملية النسخ بالكحول : The Spirit Process

فى هذه العملية ، كما يوحى بذلك إسمها ، يستخدم الكحول كوسيلة للنسخ بدلا من الحبر الذى يستخدم مع آلات الاستنسل .

تعد نسخه أصلية أو ماستر بواسطة الكتابة على فرخ ورق تحته فرخ موصل للكتابة مغطى بصبغة الإنيلين aniline dye . وبالكتابة كالمعتاد من خلال الشريط إلى وجه الورقة الأعلى . يبدو أثر عاكس من الكتابة على الوجه المعكوس وينتقل من « الكربون » أو الفرخ المغطى بالأنيلين . وللحصول على نتائج من نوع ممتاز أو فى الأعمال التى يطلب فيها عدد كبير من النسخ ، فمن الجوهرى استخدام نوع من الورق ذو وجه واحد (ورقة مغطى وجه واحد منها بالطفل الشينى China Clay) لإعداد الماستر . وفى معظم النماذج فإن الاستمارات المطبوعة يمكن استخدامها كاصول ، وعندما تمرر فى الآلة فإن المعلومات الإضافية التى تكتب على نسخ الاستمارات الأصلية تنقل إلى الإستمارات الأخرى .

و بما أن صبغة الأنيلين تنحل فى الكحول ، فإن الأوراق المطلوب طباعتها تبلل عند دخولها إلى الآلة ، وبعد ذلك فإنها تضغط إلى الوجه الخلفى أو العكسى للماستر ويطبع على ورقة النسخة طبعة إيجابية .

و بما أنه يمكن الحصول على أفرخ نقل النسخ فى عديد من الألوان (وهى كلها سبعة) فإن النسخ بالكحول له استعمالات عديدة : فيمكن الحصول على نسخ كاملة لمحاضر الإجتماعات والتقارير والحسابات وقوائم الأسعار والرسومات والرسوم البيانية وكل أشكال المستندات .

ويمكن عمل جميع أنواع الكمبيالات والمستندات بواسطة النسخ بالكحول ، حيث أنه ليس من الممكن فقط استخراج نسخ كاملة من المعلومات الموجردة على نسخة « الماستر » بل يمكن كذلك اختيار معلومات بذاتها من أى جزء من الأصل .

فإن نسخة « ماستر » واحدة يمكن أن تزودنا بالمعلومات الفاتورة مع نسخ للحسابات والاحصاءات والحفظ وغيرها ، اشعار استلام ، واشعار تحزيم واشعار رسالة ونسخة للمخازن ونسخة لمندوب متجول ، والبطاقات وبطاقات عناوين ومظاريف .

ومطلوب هنا فقط الكتابة مرة واحدة بالنسبة لكل المستندات ، وبمجرد مراجعة « الماستر » يمكن التأكد من الدقة المتناهية فى كل الورقة .

ويمكن أن تكون « الماسترز » النسخ فى أحجام متنوعة ، وفى الحقيقة فإن هناك آلات كحول تسمح بطبع أعمال تختلف من بوصة إلى ثلاث بوصات طولا ١٧ بوصة × ٢٠ بوصة حجماً .

وهناك آلات يدويه وآلات كهربيـة ويمكن ادخال أوراق من ١٧ بوصة ١٤ بوصة حجما اتوماتيكيا . ويمكن استخراج نسخ منقولة من أى عمل مكتوب أو مرسوم أو مكتوب على الآلة فى شكل « ماستر » إلى سبعة الوان فى المرة الواحدة على أوراق تختلف سمكا أو على بطاقات .

ويمكن حفظ « الماستر » كأى ورق عادية . وإذا كان ضروريا فإن « الماستر » يمكن إرسالها من المكتب إلى المصنع أو من فرع المكتب لما وراء البحار إلى المكتب الرئيسى فى هذه البلاد . وبهذه الطريقة فإن أوامر البيع أو أوامر المصنع أو المصانع يمكن أن تؤخذ من عملية طبع واحدة .

ومع هذا فهناك حد لعدد الأوراق التى يمكن الحصول عليها من فرخ ماستر ، وإذا أريد الحصول على ثلاثمائة نسخة مثلا ، فإنه يستحسن استخدام النسخ بالاستنسل أو الليتواوفست Off-set Litho

عملية الليتو أوفست : The Off-set Litho Process

وهناك طريقة أخرى للنسخ هى طريقة الليتو أوفست ، حيث تكون واسطة الطباعة فيها فرخ من الورق أو لوح من المعدن . ويكتب على الفرخ أما بآلة كاتبة مزودة بشريط خاص او برسم عليه بأحبار خاصة .

ويركب الفرخ المجهز على اسطوانة آلة النسخ وينتقل الحبر الطابع من هراسة Roller إلى الفرخ « الماستر » قبل أن يقترب من الورقة الناسخة عند مرورها خلال الآلة ويمكن الحصول على خمسة الاف من « فرخ الماستر » .

طريقة الحوض المستوى: Flat - Bed Method

هذه الطريقة للنسخ بطيئة ومعطلة وليس من المرجح أن يقابل الطالب هذه الطريقة فى أى مكتب حديث .

النسخ الملون: Colour Duplication

أن عملية النسخ بالكحول يمكنها أن تعطى نسخا ملونا باستخدام أوراق كربون ملونة فى إعداد نسخة « الماستر » ويجب ملاحظة أنه يمكن كذلك إتمام النسخ الملون فى طريقه الاستنسل بتغيير الحبر والاسطوانة . وفى بعض الآلات فإنه من اللازم فقط نزع الاسطوانة ووضع اسطوانة بدلها ، محتوية على لون آخر من الحبر . وفى آلات أخرى فإنه من الضرورى القيام بتنظيف الآلة تنظيفا تاما قبل استخدام حبر آخر .

وإذا كان من الضرورى نسخ بعض الأعمال التى تشتمل على عدد من الألوان فلابد من أن تتذكر أنه بالنسبة لعملية النسخ بالاستنسل فإنه مطلوب ألوان بأعداد أوراق الاستنسل الموجودة ، وكل ورقة استنسل منفصلة معدة فقط للجزء الذى ينسخ منه فى هذا اللون بالذات .

ولابد من العناية الكاملة : حتى تتأكد من أن كل لون يسجل حيث قصد له أن يظهر على النسخة .

آلات استخراج الصور : Copying Machines

تعطينا عمليات النسخ والطباعة نسخا من المستندات بينما عملية استخراج الصور تعطينا صوراً من الأصل . والمبدأ الأساسى فى آلات استخراج الصور هو تأثير الضوء على الورق المعالج كيمائياً . وإذا أريد استخراج صور من أية مادة مكتوبة على الآلة فإن الآلة الكاتبة ينبغى أن تزود بشريط فوتوكوبى Photo-Copy يعطى أثرا أشد سواداً عن الطبع منه فى النوع العادى من الشرائط .

وإذا كان المطلوب طباعة غامقة تماما ،فان فرخاً من الكربون يوضع أمام الورقة وبالنسبة لأية مادة مكتوبة باليد فلابد أن يكون الحبر أسود أو نوعا من الحبر الهندى . وأهم ميزات استخراج الصور بالآلة هو بالطبع الحصول على الصورة سريعاً وبدون احتمال وجود خطأ فى استخراج الصورة الذى يحدث بصرف النظر عن كفاية كاتب الآلة الذى يقوم بذلك .

ويتم تشغيل هذه الآلات كهربيا . ولا يحتاج الماستر أو « الأصل » الذى تصور منه الصور لأن يجهز بشكل خاص . ولا حاجة لأوراق الكربون أو الاستنسل أو أى ورق خاص ، وليس هناك عادة حد لعدد الصور التى يمكن أخذها فى أى وقت ولاتقل درجة جودتها ويمكن إجراء التعديلات والتصويبات بلا أية صعوبة . وأهم العمليات المستخدمة لهذا العرض هى : الرفلكس Reflex، الموجب المباشر direct-positive ، نقل الصور Photo-transfer، الديازو Diazo و

(شكل ٢٣ — خريطة توضيحية خاصة بالنسخ)

نوع العمل	بالاستنسل	بالكحول	بالصور	بالكربون
الكتابة على الآلة (اسود)	نعم	نعم	نعم	نعم
الكتابة على الآلة (ألوان)	نعم ولكن دورة منفصلة لكل لون	نعم	لا	نعم
الكتابة باليد	بمواد خاصة	نعم	نعم	نعم
رسومات	بمواد خاصة	نعم	نعم	نعم
صور	باستنسل الكترونى	لا	نعم	نعم
أوراق تستعمل استعمالا عاديا	شبه متشرب	ناعم	حساس	رقيق
الكميات المنتجة	آلاف	٢٠٠ — ٣٠٠	غير محدود ولكن باهظ التكاليف	لغاية ٦ (٢٠ بالآلة الكاتبة الكهربائية)
تصويب الخطأ	سائل التصحيح	كربون كاشط	غير ضرورى	محاه
الأعداد	استنسل الشمع	« ماستر » صورة بالكربون	لا يوجد	ورق كربون
التشغيل كهربياً	نعم	نعم	نعم	نعم
طريقة الطباعة	الحبر	كربون / كحول	فوتوغرافياً (الضوء أو الكيماويات)	كربون

الآلات المسجلة

Dictating Machines

تتبع الآلات المسجلة وسيلة مغناطيسية أو غير مغناطيسية .

الطريقة غير المغناطيسية : Non-Magnetic Media

إن عملية التسجيل غير المغناطيسية مشابهة للعملية المستخدمة فى تسجيلات الجراموفون فيقوم قلم قاطع Stylus بتقطيع ترخيمات الصوت فى المادة المسجلة، وإذا طلب تسجيل الصوت يمرر بيك آب Pick-up على الذبذبات. وميزة هذه الطريقة هى أن من يقوم بالأملاء وكاتب الآلة يمكنهما أن يدررا فى وضوح القدر الذى تم تسجيله . ويتم بذلك تسجيل دائم ويجب تدوين التصويبات على قصاصة . ودوام التسجيل شيء هام ، حيث لا يخشى من مسح التسجيل قبل أن يقوم كاتب الآلة بنقله . وتقع مسئولية تصويب الأخطاء على كاتب الآلة . إذ أن من يقوم بالتسجيل يكتفى بلفت نظر الكاتب إلى الأخطاء التى وقعت . وعلى الكاتب أن يلاحظ هذه التعديلات وأن يدخلها عند الأماكن الصحيحة من التسجيل .

وقصاصات الفهرسة أساسية لكى تبين للكاتب الأخطاء، وكذلك معلومات عن طول الرسائل والصور الإضافية المطلوبة وغير ذلك .

اسطوانات الشمع : Wax Cylinders

اسطوانات الشمع وسيلة معروفة تماما لعمل تسجيل دائم لقطعة عملاء، وثمة عملية خاصة لكشط وجه الاسطوانة يمكن أن تكشط لغاية مائة مرة ويستمر دوران الأسطوانة حتى يمكن استخدامها ثانية . ويتم ذلك على آلة سن ، ومن المقرر أن اسطوانة الشمع بمعدل عشرة إلى اثنا عشرة دقيقة . ولكن حل محلها الآن الأحزمة البلاستيك .

الأحزمة البلاستيك . Plastic Belts

تضمن الأحزمة البلاستك تسجيلات دائمة لا يمكن محوها . ويستمر دوران الحزام حوالى خمس عشرة دقيقة ، والذى ينتج عنه حوالى، بمعدل معين، ساعة و نصف تقريبا من الكتابة على الآلة .

ويستطيع من يقوم بالاملاء وكاتب الآلة أن يحدد موضع القطع المسجلة على الأحزمة عن طريق قصاصة فهرسة . ووزن الحزام ضئيل وهو صغير ويمكن إرساله بالبريد فى مظروف عادى. ويظهر نفع الحزام البلاستيك على الأخص عندما يراد حفظ تسجيل دائم فى صوان حفظ .

الاسطوانات : Discs

تضمن الاسطوانات البلاستيك ، شأنها شأن الوسائل الأخرى غير المغناطيسة تسجيلا دائماً . ويستمر دورانها لعشرين دقيقة . ويمكن بإجراء عملية خاصة بواسطة الحرارة تسوية وجهها مرة أخرى لكى يعاد استعمالها .

الطرق المغناطيسية : Magnetic Media

لا تسمح الآلات المسجلة التى تستخدم الوسيلة المغناطيسية باعطاء تسجيل دائم .ويتم تصويب الأخطاء بالكلام عند قمة الإملاء الأصلى . ويمكن استخدام الشرائط والأفرخ إلى مالا نهاية حيث أن التسجيلات الجديدة تحل محل المواد المسجلة قبلها .

الأفرخ : Sheets

تصنع الأفرخ المستخدمة فى هذه الآلات من البلاستيك أو الورق الممغنط . وتغطى مغناطيسيا من جانب واحد فقط ، ويترك الجانب الآخر للملاحظات . ويمكن حفظ أفرخ الورق . وهى رخيصة ، بنفس طريقة حفظ المراسلات العادية .

والأفرخ الممغنطة مفيده عند إرسال الرسائل بالبريد ، حيث يمكن طيها فى مظروف فولسكاب وترسل بنفس تعريفة أجور البريد العادية .ولا يفسد الثنى أو الكرمشة التسجيل . وتسجل الأفرخ اثنتا عشرة دقيقة من الإملاء المستمر . ويمكن الحصول على صورة من التسجيل بوضع فرخين فى الآلة بدلا من واحد .

الأحزمة البلاستيك : Plastic Belts

يستطيع حزام البلاستيك أن يلتقط تسجيلا لمدة اثنتا عشرة دقيقة ، وبعد نقل التسجيل يمكن تنظيفه بواسطة ممحاة مغناطيسية . ويمكن رؤية المنطقة التى

سجلت على الآلة ، وهـذا يساعد من يقوم بالإملاء وكذا كاتب الآلة على أن يتبينا الموضوع الذى وصلا إليه وأن يقدرا طول التسجيل .

ويمكن إرسال الأحزمة كذلك بالبريد ولا يؤثر الطى على التسجيل .

الشرائط : Tapes

تستخدم آلات التسجيل بالشرائط شريطاً من البلاستيك ممغنطاً قادراً على التسجيل لمدة ثلاثين دقيقة على الأقل من الإملاء .

الاسطوانات : Discs

تستخدم الإسطوانات المغطاة بالمادة المغناطيسية لمدد إملاء تمتـد من ستة إلى عشرين دقيقة ، ويمكن الحصول على الإسطوانات فى ألوان متعددة ، وهذا مفيد لأغراض الإستدلال عليها .

الأسلاك : Wires

يكون السلك مفيداً فى تسجيل فترات طويلة جداً من الإملاء ، وللآلات التى تستخدم السلك قدرة على التقاط ساعتين من التسجيل المستمر .

إرسال المادة المسجلة بالبريد : Posting recorded Material

إن الأفرخ والأحزمة المشتملة على رسائل مسجلة ملائمة لإرسالها بالبريد إلى الوكلاء والممثلين وغيرهم وهى تساعد كثيراً فى توضيح كثير من أعمال الاختزال والكتابة على الآلة .

وهناك مع ذلك ، مساوىء يجب أن يتنبه إليها الطالب عند إرسال المادة المسجلة بالبريد مثل —

(ا) فى معظم الأنظمة لا يمكن الاحتفاظ بتسجيل الاتصال .

(ب) طرق التسجيل غير معترف بها قانوناً .

(ج) أن أية ضوضاء مثل قفل الباب بشدة ، تجعل الإملاء غير مسموع ، وربما لايمكن اكتشاف ذلك بواسطة من يقوم بالإملاء .

نظام الإملاء البعيد : Remote Dictation System

يتكون هذا النظام من آلة تسجيل أو بضع آلات تسجيل ، كما هو الحال عادة ، موضوعة فى مكتب كاتب الآلة . ويتم تشغيل كل منها منفصلا عن الآخر من وحدات تسجيل موزعة فى المكاتب .

وهذا النظام مفيد بالذات فى مكتب كبير حيث لا يكون عملياً من الناحية الاقتصادية تقديم آلات تسجيل لكل فرد من أولئك الذين يطلبون تسهيلات تسجيل .

ويحصل كل من يقوم بالإملاء على ميكروفون أو أى صورة من صور آلات التسجيل ، حيث ينتقل منها الإملاء مباشرة إلى مكان الإرسال (غرفة كاتب الآلة) .

والمرجو بالطبع إنسياب هادىء من الإملاء وهـــذا يجعل توزيع الكتابة أسهل .

الإملاء : Dictation

ينبغى ملاحظة النقاط التالية عند تسجيل الإملاء :

١ ـــ لتكن درجة الصوت خفيضة بشكل عملى .

٢ ـــ ليمسك الميكرفون قريباً تماماً من الفم .

٣ ـــ لا تتكلم بسرعة جداً أو باهتزاز ، وإنما تحدث فى الميكرفون بنفس السرعة التى تتبعها فى الإملاء على كاتب الاختزال .

٤ ـــ تكلم بوضوح وبشكل رزين ، مستخدماً تنغيما ثابتاً فى صورة محادثة .

٥ ـ تهج الكلمات الأجنبية والغريبة ، مستخدما الحروف الأبجدية الصوتية .

٦ ـ تجنب ضغم الكلمات التى بها « On_off » بالنسبة المفتاح .

٧ ـ عند استخدام نوع من الآلات غير مغناطيسى ، دون ملاحظة قيد الأخطاء عند وقوعها فى قصاصة الفهرس الموجودة مع الأحزمة .

٨ ـ حدد المتطلبات بالضبط وفى وضوح قبل إملاء رسالة أو تقرير ، تاريخ الرسالة وعدد النسخ المطلوبة والمرفقات وغير ذلك .

النقـــل : Transcribing

ينبغى ملاحظة النقاط التالية عند نقل إملاء مسجل :

١ ـ التفت إلى أية توجيهات خاصة وأية تصويبات تصحب التسجيل .

ينبغى كتابة الرسائل المطلوبة عاجلا بواسطة الشخص الذى قام بالإملاء ، وتراجع وتعاد إليه قبل كل شىء .

٣ ـ ينبغى الحصول على حجم كل رسالة قبل الكتابة ، ليساعد ذلك فى استخدام الحجم الصحيح للورق .

٤ ـ ينبغى مراجعة مواطن الشك فى الإملاء مع الشخص الذى قام بالإملاء أو مع أى شخص من المسئولين غيره .

٥ ـ إرجع إلى معجم كلما كان هناك شك فى تهجى كلمة .

٦ ـ ضع علامات الترقيم المناسبة واستخدم الفقرات بشكل مناسب .

٧ ـ كثير من أصحاب العمل لا يريدون أن يتعبوا أنفسهم بتشغيل آلات الإملاء ويعتبرون الاختزال ذا كفاية وسريع .

٨ ـ لا تشير آلة التسجيل إلى اسم الشخص المتحدث ولذا فإنها أساسا

لاتعتبر مزية فى الاجتماعات حيث يتحدث أناس عديدون ـ ولهذا السبب أولا فإن تسجيل الإجراءات بالآلة لا يمكن أن يوثق به فى محاكم القضاء حيث يتولى العمل كاتب اختزال (أمين الجلسة عندنا) . وينطبق هذا على تقرير الإجراءات فى مجلس البرلمان حيث يقوم كتبة الاختزال بكتابة تسجيل نصى ويعدونه للطبع والتوزيع فى اليوم التالى .

٩ ـ يمكن أن ينقل الإملاء المسجل بواسطة عديد من كتبة الاختزال . أما الأعمال التى تملى على السكرتير الخاص فلها طبيعة خاصة تجعل الاختزال أساسيا .

فتعطى التوجيهات المختصرة ، وتحدث مناقشة ويترك كثير من الأمر لفطنة السكرتير الخاص .

١٠ ـ مساوىء إرسال المادة المسجلة التى سبق ذكرها (إرسال المادة المسجلة) لابد كذلك من ملاحظتها .

١١ ـ لتشغيل آلات الإملاء بدرجة عالية من الكفاية فنحن فى حاجة إلى من يملى املاء جيداً .

١٢ ـ من الصعب على كاتب الآلة أن يصوب اللغة التى يكتب بها رئيسه وأكثر من ذلك صعوبة محاولته البحث عن معلومات سبق إملاؤها لكى يضمنها رسالة .

الآلات المعنونه

Addressing Machines

إن الآلات المعنونة التى تستعمل كوسيلة للطبع الاستنسل والمكتوجراف ماسترز أو الألواح المعدنية متوافرة . وفى كل منها ، فإن المعلومات المتكررة توضع فى «ماستر» . والذى لكى ينسخ هـــذه المعلومات ، يمرر فى آلة تسجيل

المعلومات بسرعة أكبر جداً من الكتابة باليد أو الكتابة على الآلة وبدقة مطلقة .

ورق الاستنسل : Stencils

إن الآلات المعنونه التى تشغل بالاستنسل تعمل بنفس الطريقة تقريبا مثل آلات النسخ بالاستنسل وتصنع أوراق الاستنسل التى تعد فوق آلة الكتابة ، من ألياف تتشرب موضوعة فوق إطار من الورق المقوى . ويمكن أن يكون الاطار ضيقا لكى يحمل الاستنسل فقط ، وربما يكون له فراغ بأعلا مخصص لبطاقة تشتمل على صورة من المعلومات على الاستنسل والذى يمكن أن يكون سجلا للرسائل والمدفوعات وغيرها . ويمكن أن تشكل أوراق الاستنسل فهرسا هاما جداً ونظاما مناسبا لبطاقات الإرشاد أبجديا وجغرافيا أو تقوم بتبسيط التقسيمات فى أعمال التجارة . وتركب بالآلة الكاتبة وصلة صغيرة تساعدها فى كتابة بطاقة الاستنسل .

الهكتوجراف ماستر Hectograph Master

تستخدم الآلات المعنونة بالكحول (هكتوجراف) نظرية النسخ بالكحول المشار إليها قبلا ، ويستعمل ورق كربون هكتوجراف عند كتابة «الماسترز» على الآلة . والتى يجب تزويدها بشكل مستمر . وتكون أفرخ الماسترز مشرشرة لسهولة فصلها ، ومثبتة فى الإطارات المصنوعة من البلاستيك والتى يمكن الحصول عليها فى ألوان متنوعة لأغراض الاستدلال عليها .

الألواح المعدنية : Metal Plates

تعمل الآلات المعنونة ذات اللوح المعدنى بألواح معدنية ذات نقش بارز وتطبع بواسطة شريط محبر لكى تعطى طبعاً طبق الأصل مكتوبا على الآلة . وتعد الألواح على آلات نقش ، وأهمها آلة تدار بالكهرباء ذات لوحة مفاتيح على شكل آلة الكتابة .

والآلات المعنونة سريعة ودقيقة واقتصادية ويمكن استخدامها لأعمال متعددة فى المكتب وبالإضافة إلى استخدامها فى عنونة المظاريف يمكن استخدامها لكتابة رؤوس الفواتير والكشوف وإشعارات التسليم وإشعارات الاستشارة وكشوف الحسابات والرسائل الدورية ومظاريف المرتبات .

آلات الجمع والآلات الحاسبة

Adding and Calculating Machines

آلات الجمع وعمل القوائم ذات لوحة المفاتيح الصغيرة

Adding Listing Machines with small Keyboard

تشتمل لوحات المفاتيح فى هذه الآلات على اثنا عشر مفتاحا فقط ، مفتاح لكل رقم آحادى، من صفر إلى ٢٩ ومفتاح لكل عشرة بنسات وأحد عشر بنس ويسمح الترتيب المحكم للمفاتيح بتشغيلها باللمس كما فى حالة الآلة الكاتبة .

وتجهز الآلات بعربة لكى تحمل ملفا اسطوانيا أو أى شىء آخر تطبع عليه الحسابات . وهى تصمم بحيث يمكن تشغيلها يدويا أو بالكهرباء . ويمكن الحصول على المجموع الكلى فى الآلات التى تشغل يدويا بضغط مفتاح المجموع وتحريك اليد ولكن فى الآلة الكهربية يمكن الحصول على المجموع بضغط عمود المجموع الذى يعمل بموتور .

وفى معظم الآلات فان المجاميع الكلية تطبع اتوماتيكيا باللون الاحمر ويشار إليها بعلامة النجمة .. أما المجاميع الفرعية أو مجاميع نقل بعده «Carry Forward» فتطبع أيضا باللون الأحمر ولكن بدون علامة النجمة . ومعظم النماذج من هذه الآلة بها خاصية ميزانية الجانب الدائن التى تبين مبلغ الدائن عندما تكون المبالغ المطروحة أكبر من المبالغ التى جمعت .

ويشار إلى ميزانيات الجانب الدائن بالرمز Cr «دائن» .

٧ — يجب كتابة ما ينقل بشكل متقن على الآلة ، ولابد من أن تولى أقصى عناية لمراجعة الرسائل وغيرها ، قبل رفعها من الآلة الكاتبة .

٨ — اعتن بآلة النقل عناية كبيرة وغطها ما دامت غير مطلوبة للاستعمال

مزايا ومساوىء الاملاء المسجل

Advantages and Disadvantages of Recorded Dictation

ينبغى أن تفهم مزايا ومساوىء استخدام آلات لأغراض الاملاء فى وضوح . وهانحن نورد هنا العوامل الرئيسية :—

مزايا الاملاء المسجل: Advantages of Recorded Dictation

١ — ثمة توفير فى وقت كاتب الإختزال ، لأنه عند تلقيه الإملاء بواسطة الإختزال ، فإن انسياب إملاء رئيس العمل يتخلله حاجته إلى التفكير فى العبارة التالية أو قد يعطله حديث تليفونى أو زوار . وعند استخدام آلة للاملاء ،فان كاتب الآلة يمكن أن ينشغل بعمل آخر بينما يتم الإملاء .

٢ — يمكن إرسال الأفرخ والأحزمة وغيرها بالبريد ، وفى هذه الحال فإن أعمال الكتابة على الآلة يمكن استبعادها . ولا بد أن يكون المرسل إليه حائزاً بالطبع لآلة تسجيل من نفس النوع .

٣ — يمكن استخدام آلات الإملاء لتسجيل الإجراءات الكاملة لأى اجتماع أو مناقشة أو محاضرة ، وإن كان من الصعب تمييز الأصوات إذا كان المتحدث أكثر من واحد .

٤ — يمكن أن يملى رئيس العمل فى أى وقت يختاره ، فمثلا ، وقت الغذاء، أو عند رحيل سكرتيره عن المكتب ، وإذا كانت الآلة سهلة الحمل ، فإنه يمكن أن يملى حتى عندما يكون مسافراً .

٥ ـ لا يتعرض كاتب الاختزال لمشكلة حل ألغاز كتابة مكتوبة بخط ردىء ، أما بالنسبة لآلة الإملاء ، فإن أية كلمة غير مألوفة يمكن إعادة إدارة الآلة مرة ومرات حتى تفهم .

مساوىء الإملاء المسجل : Disadvantages of Recorded Dictation :

١ ـ باستخدام الآلة . يكون الإتصال الشخصى بين الرئيس وسكرتيره مفقوداً . ويكون السكرتير فى الغالب قادراً على معاونة رئيسه بالإستفسارات عند قيامه بتلقى الإملاء والكتابة بالإختزال .

٢ ـ بعد الإملاء على كاتب الإختزال فإنه يمكن الإجابة على استفساراته وعلى النقاط المشكوك فيها .

٣ ـ يكون التصويب مستحيلا فى بعض الآلات وفى بعضها صعباً نوعاً .

٤ ـ يمكن لنوتة كاتب الإختزال أن تكون سجلا قيما للمراسلات التى أمليت ، ويمكن الرجوع بسرعة إلى المواد السابق إملاءها .

وتستطيع الآلات كذلك تسوية الحسابات بما فى ذلك الطرح والضرب والقسمة والخصم والنسب المئوية إلى جانب الجمع وعمل القوائم .

قبل بداية الحسابات ، يجب أن يتأكد من يقوم بتشغيل الآلة أن الآلة خالية . وتدون الأرقام على لوحة المفاتيح بالضغط ، على التوالى ، على المفاتيح المناسبة بنفس الطريقة التى تقرأ بها الأرقام . وعند إدخال مبلغ يتكون من جنيهات فقط ، فلا بد من قيد ثلاثة أصفار فى نهاية الدورة "run" . وعند إدخال شلنات فقط ، فيجب قيد صفر واحد بعد الشلنات .

الجمع وعمل قوائم بلوحة مفاتيح كاملة :

Adding / Listing Machines with full Keyboard.

بالنسبة للوحة المفاتيح الكاملة توضع المبالغ على لوحة المفاتيح بقراءة الأرقام من اليسار إلى اليمين وضغط المفاتيح المناسبة . ويحول المبلغ حينئذ إلى مسجل الجمع ويطبع على الملف الإسطوانى بظهر الآلة وذلك بجذب اليد أو فى حالة الموديل الكهربى بواسطة ضغط العمود ذى الموتور . وتقسم المفاتيح إلى خانات منفصلة ، وهى تطابق التسطير الموجود فى حساب دفتر الأستاذ للجنيهات والشلنات والبنسات ، وعند ضغط المفاتيح ، فإن المبلغ على لوحة المفاتيح يمكن أن يدقق فيه النظر قبل كتابته فى قائمة . ويمكن رفع عدة مفاتيح على لوحة المفاتيح فى نفس الوقت باستخدام أصبعين أو أكثر وقراءة المبلغ الكلى وليس رقماً واحداً فى كل مرة . وتطبع الأصفار أتوماتيكيا بدون تشغيل المفاتيح . وبهذا النوع من لوحات المفاتيح يمكن تصويب أى خطأ قبل تشغيل الآلة ، حيث أن المفاتيح التى ضغطت منظورة . وتبقى مضغوطة حتى يلمس العمود أو تحرك اليد . وإذا وقع خطأ فى إحدى الخانات ، فإن الخطأ يمكن تصويبه بالضغط على المفتاح الصحيح فى هذه الخانة الخاصة ، أو يمكن أن يلغى المبلغ الكلى للموضوع على لوحة المفاتيح بالضغط على مفتاح الخطأ . وتشغل آلات الجمع وعمل القوائم باليد أو بالكهرباء ويمكن الحصول على آلات تقوم بمعالجة الكسور من البنس والأوزان والمقاييس ، إذا طلب ذلك .

ويمكن استخدام آلات الجمع وعمل القوائم فى الميزانيات النقدية وجمع المبيعات النقدية ومراجعة الفواتير باستخراج ميزان المراجعة وجميع دورات دفع النقدية ومراجعة دورات الماكينة الحاسبة للنقود والمسحوب من البضاعة وإعداد الكشوف المالية ومراجعة « إدفع على قدر ما تكسب » P. A. Y. E. والسجلات ومظاريف المرتبات وتسوية كشوفات حساب البنوك وإعداد يومية المبيعات والتحليل وغيرها .

آلات الجمع والآلات الحاسبة ذات المفتاح المزاح :

Key-driven Adding / Calculating Machines :

الخاصية المميزة لهذه الآلات هى أنه عند ضغط المفتاح فان الرقم يسجل فوراً فى مينا الرؤية . وليس هناك تشغيل لرافعة أو عمود موتور خلال عملية الحساب ، لأنه عندما يضغط من يقوم بالتشغيل المفتاح فإن قيمة الحساب تضىء فوراً فى المينا الأمامية . وإذا ضغط مفتاح آخر ، فإن قيمته تضاف إلى الأول .

وهذه الآلات تستخدم من أجل حساب الأجور ، أو الفواتير أوحسابات تسجيل البضاعة وعندما ينبغى القيام بعمليات جمع لأرقام كثيرة .

وتقوم الآلة بكل العمليات الحسابية الأربع وهى متوافرة سواء للتشغيل اليدوى أو الكهربى .

وبعض الآلات مزود بعداد ثان يرلم الأرقام . فإذا أريد جمع مجموعتين . فإن الذى يقوم بالتشغيل يضغط العمود (+) بعد جمع كل مجموعة . ويقوم ذلك بمسح المجموع من على المينا الأمامية وتجميعها على المينا الخلفية .

ويمكن لمن يقوم بالتشغيل حينئذ أن يقوم بجمع مجموعة أخرى ، وإذا أريد المجموع الكلى فإن العمود (÷) يضغط فيظهر المجموع الكلى فى المينا الخلفية . والطرح المباشر عملية بسيطة بمساعدة العداد ذى المينا الحافظة . ويسجل من يقوم بالتشغيل عملية طرح لبند واحد أو يقوم بتجميع المجموعة من بنود الطرح فى المينا الأمامية . ويضغط مفتاح الطرح ، فيطرح المجموع فوراً من المجموع الكلى فى المينا الخلفية فيعطينا مجموعا صافيا أوتوماتيكيا . ويجب ملاحظة أن نتائج هذه الآلات لا تسجل على قائمة كما فى الأمثلة السابقة .

الآلات الحاسبة الدائرية التشغيل :

Rotary-Operated Calculating Machines :

تقوم هذه الآلات بعمليات الجمع والطرح والضرب والقسمة أتوماتيكيا بسرعة هائلة .

وهى قادرة كذلك على حساب الجذر التربيعى والجذر التكعيبى وغيرها من المشاكل المعقدة . وتوضع إما بواسطة رافعة أو مفتاح ، وفى كلتا الآلتين فإن نتائج الحسابات تظهر فى المينا .

ولتشغيل الآلة ذات طاقم الروافع فإن الأرقام توضع بواسطة تحديد وضع الروافع عند الأرقام المناسبة فى أجزاء الآلة والتى قد تأخذ شكل برميل . وينقل المبلغ بعد ذلك عداد الإنتاج بتدوير ذراع الدولاب على الجانب الأيمن للآلة .

وفى الآلة ذات طاقم المفاتيح ، توجد لوحة مفاتيح ذات صفوف من المفاتيح مرقمة من صفر إلى تسعة فى سلسلة من الخانات وتظهر الأرقام بضغط المفاتيح .

الآلات الحاسبة الكاتبة : The Printing Calculators

تقوم الآلات الحاسبة الكاتبة بالجمع والطرح والضرب والقسمة ، وتقوم بعمل قوائم أصول الحاصل وكذلك نتائج الحسابات على ملف اسطوانى .

ويفيد الملف الإسطوانى فى أنه يمدنا بيروقة مطبوعة تبين درجة دقة الحسابات وكذا بأن يرجع إلى المستند مستقبلا . ولأن المجاميع الفردية مسجلة على الملف الإسطوانى . فإنه يمكن أن تتم فى دورة واحدة .

وتشغل الآلات الحاسبة الكاتبة كهربياً وهى قادرة على الضرب والقسمة والضرب المركب والضرب المتبوع بالقسمة وجمع وطرح الأرقام الكلية أو الكسور العشرية وحساب النسب المئوية وسعر الكمبيو والخصومات والفوائد .

الآلات المحاسبية وآلات إمساك الدفاتر :

Accounting and Book - Keeping Machines

أصبحت الجهود المبذولة نحو إنتاج سجلات المحاسبة ضرورة فى العالم التجارى اليوم وتصمم الآلات لكى تقوم بعدة عمليات اتوماتيكيا بحيث يؤخذ

أكبر قدر من العمل الروتيني من أيدى ماسكى الدفاتر . وتستخدم الوسائل الفنية الألكترونية ، فمثلا ، فإن المجالات المغناطيسية على بطاقة دفتر الأستاذ تمكن الآلة المحاسبة من « قراءة » معلومات مثل رقم الحساب والميزانيات المعلقة. وبهذه الطريقة فإن كل مسئولية من يقوم بالتشغيل هى مجرد إدخال المبلغ الصحيح لكى يرحل .

آلة تحرير الكمبيالات : Billing Machines

تستخدم آلة تحرير الكمبيالات أساساً فى المكاتب التى يجب أن تحرر فيها أعداد كبيرة من الفواتير والإشعارات الدائنة وما شابهها من مستندات يوميا ، وحيث تطلب أعداد كبيرة من النسخ . فتوضع الفواتير مع صورها فى الآلة فى شريط مستمر ، وتطبع ، ثم تنفصل عندما يكمل كل مستند . وهذا نموذج لإستعمال آلة الكتابة المستمرة . وتستخرج الصور ، التى تكون عادة فى ألوان مختلفة طبقاً للادارات التى تطلبها ، أوتوماتيكيا دون ما حاجة لإدخال أفرخ كربون منفصلة . ومعظم آلات تحرير الكمبيالات لها رؤوس حاسبة لإستخراج المجاميع . ويكون هذا مفيداً عند ظهور عدد من العمليات المالية على مستند واحد .

آلات الترحيل لدفتر الأستاذ : Ledger-Posting Machines

تقوم هذه الآلات بالقيد فى صفحات دفتر الأستاذ وفى الكشوف المالية فى وقت واحد ، وميزتها الكبرى فى مكتب مزدحم بالعمل هى أن كل الكشوف تكون جاهزة لإرسالها فوراً عند انتهاء آخر ترحيل لدفتر الأستاذ فى الشهر الجارى . وتزود الآلات عادة برؤوس حاسبة تلتقى بحاصل الجمع الفرعى أو الميزانيات حسب الطلب .

والتطبيقات التقليدية للآلات المحاسبية وآلات مسك الدفاتر هى التالية :

١ — الترحيل من اليومية إلى أستاذ المبيعات حيث تكون ثلاث سجلات قد أعدت فى وقت واحد — دفتر الأستاذ والكشوف المالية واليومية .

٢ — قيد إيصال العميل وصورة من الايصال فى عملية واحدة ، لترحيلها إلى أستاذ المبيعات وكذا كشف النقدية المقبوضة وصورتين لقسائم الإيداع فى البنك .

٣ — إعداد الميزانية النقدية للشيكات والمبالغ المدفوعة .

٤ — حساب « ادفع على قدر ما تكسب » "P. A. Y. E." بما فى ذلك سجل كسب لرئيس العمل وقسيمة الدفع للمستخدم ورول الدفع ومظروف المرتب .

انظمة البطاقات المثقبة

Punced Card Systems

تستخدم الآلات التى تضم نظم البطاقة المثقبة الآن على نطاق واسع . وهى تساعد المحاسبين ورجال الإحصاء ، بمعاونتهم فى الحصول على الحقائق والأرقام يطلبونها بسرعة أكبر كثيراً وبدقه أكبر مما هو ممكن بواسطة الطرق اليدوية . وأدخلت كذلك الإلكترونيات ، فتصنع العدادات الإلكترونية التى يمكنها أن تقوم بالحسابات الفورية بسرعة فائقة . وتستخدم البطاقات المثقبة لكى تزودنا بالأرقام وتسجل النتائج التى تخرجها هذه الآلات . وقدرة نظام البطاقة المثقبة غير محدودة .

والخطوات الأساسية فى نظام البطاقة المثقبة هى :

١ — خلق السجلات بتثقيب ومراجعة صحة هذه السجلات .

٢ — تصنيف السجلات .

٣ — جدولة المعلومات المحتواه فى البطاقات .

وعمليات التثقيب والتصنيف والجدولة متشابهة مهما كان الغرض الذى من أجله تطلب الآلات . والفارق الوحيد بين تطبيق وآخر هو فى تصميم البطاقة وفى الوسائل التى تستخدم فيها الأغراض المختلفة للمجدول .

ويمكن استخدام البطاقات المثقبة فى عدد من الأغراض ، مثل مساعدة صحيفة فى مراجعة مسابقاتها أو مساعدة الشرطة فى تعقب مجرم ، ويمكن استخدامها فى إعداد فواتير الغاز والكهرباء ، وهى تستخدم الآن فى تتبع مراحل حياة الإنسان — تسجيل المواليد والمرضى والتعليم والزواج والمعاشات والوفيات . وهى قادرة على عمل الحسابات الروتينية المتكررة التى توجد فى أعمال المحاسبة وأعمال السكرتارية للتجارة والصناعة . فعلى سبيل المثال يمكن استخدامها لأغراض إمساك السجل فى تجارة بما فيها المحاسبة العامة ورقابة المصروفات ومحاسبة المبيعات وتحليل المبيعات وحساب المشتريات والتكاليف ورقابة الانتاج وردول الصرف وإعداد الفواتير وحسابات المخازن وأبحاث الأسواق والإحصاءات وسجلات المصانع والإيجارات ورقابة البضاعة .

وتحل محل الفواتير وجداول التوقيت والاستهلاك وطلبات البضاعة بطاقة ذات شكل موحد حيث تسجل عليها المعلومات بواسطة الثقوب . وبعد أن تثقب البطاقات ويتثبت من دقتها تكون تحت التصرف لإخراج السجلات المحاسبة المتنوعة والكشوف المجدولة التى قد تطلب .

وتصنف البطاقات أتوماتيكيا بواسطة الثقوب ، فتوضع فى مخزن التغذية ويركب صف من الدبابيس احساسة على الخانة المطلوب تصنيفها .

وتدار الآلة فتتحرك البطاقات إلى الدبابيس ، وعند نزول الدبوس يتعطل مسار البطاقات المكسور من الثانية بينما تنزل الدبابيس ويمر الدبوس المواجه للثقب من خلاله ويجعل الصندوق المتلق المناسب ينفتح ليتلق البطاقة — ويخصص لكل من مواضع الثقب الإثنا عشر فى كل خانة صندوق ، وصندوق آخر للبطاقات المرفوضة أو التى لم تثقب .

وتستخرج السجلات المحسبية والإحصائية من البطاقة بواسطة بجدول يرتب البطاقات ويطبع المعلومات على المستندات المناسبة ويقوم بالجمع أتوماتيكيا ويطبع المجاميع والموازنات والمجاميع الكلية .

طرق وسائل الحفظ

Sorting Devices

المستندات : Documents

ينبغي أن تصنف المراسلات وتوضع في مجموعات قبل الحفظ ، ويعتبر صوان تصنيف للمستندات معاوناً ذا قيمة في ترتيب الأسماء والموضوعات في شكل أبجدي ، ويعد لكل حرف هجائي ملف معلق ، وتوضع المستندات في الملف المناسب أو خلفه .

البطاقات المثقبة : Purched Cards

تستخدم آلات التصنيف الأتوماتيكية للبطاقات المثقبة (راجع الفقرة بأعلاه عن أنظمة البطاقات المثقبة) .

النقدية : Cash

في البنوك وإدارات الأجور وفي المخازن يتحتم عد مبالغ كبيرة من النقدية بسرعة وفي دقة .

ولقد أصبحت الوسيلة الميكانيكية لتحقيق ذلك ضرورة ، ولقد صمم عدد من الوسائل الآلية على مدى واسع قادرا على معالجة النقود وعدها . فبعضها في قدرته إنجاز عمليات عديدة في العد والتصنيف ، فمثلا تستطيع آلة أن تعد خليطاً من الفضة بمعدل ١٢٠٠ جنيه استرليني في الساعة . ولقد تطورت الآلات التي تستطيع عد وإعداد حوافظ الأجور .

وتدخل هذه الآلات العملية النقدية بسرعة وفي دقة إلى مجرى منحدر توضع عند قاعدته أكياس الأجور أو أي شيء ليتلقاها . ولقد شاع استخدام آلات فك النقود وخاصة في محطات السكك الحديدية وأماكن اللهو . وهذه الآلة قادرة على أن تخرج أية مجموعة من النقود بواسطة ضغط مفتاح أو أكثر حسب الطلب .

أحدث التطورات

Latest Developments

إن الوسائل الآلية فى المكتب تتغير وتتطور بسرعة ، ومن المهم أن يحيط السكرتير رئيسه علماً بآخر الاتجاهات . ويجب أن يهتم اهتماماً شديداً بالنشرات والكتيبات المصورة الرائعة التى يقدمها أصحاب المصانع وأن يزور معارض الكفاية التجارية وصالات العرض الخاصة بتجار تجهيزات المكتب .

أسئلة

١ — ما هى الخطوات التى تتخذها لكي :

(ا) تحفظ الآلة الكاتبة الخاصة بك فى حالة جيدة .

(ب) لكى تمنع ورقة الكربون من أن تتكرمش .

وماذا تقترح إذا طلب منك أن تقوم بتحسين كفاءة الكربون وزيادة النسخ التى تحصل عليها من مرة واحدة فى الكتابة ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٢ — الآلة الكاتبة الخاصة بك فى طريقها إلى أن تستبدل بأخرى . وطلب إليك أن تحدد النوع الذى تختاره وشكل العربة إلخ . . . بالنسبة للآلة التى سوف ترد .

علل سبب اختيارك ، مبيناً الصفات التى ترغب فى أن تشملها الآلة .

(الجمعية الملكية للفنون)

٣ — أصبحت مسئولا عن آلة نسخ يستخدمها موظفون من إدارات أخرى . أكتب مسودة للتعليمات التى تعلن فى المكتب بشأن استخدام الآلة الناسخة والعناية بها .

(الجمعية الملكية للفنون)

٤ — ما قيمة الطريقة الفوتوغوافية فى نسخ المستندات وماذا تعرف عن الطرق الأخرى للنسخ ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٥ — التحقت حديثا بمؤسسة لم تستكمل بعد تجهيزات مكاتبها ومطلوب منك أن تبعث بتقارير شهرية فما هو الجهاز الذى تقترح شراءه .

(ا) إذا كان عدد النسخ ما بين خمسين ومائة .

(ب) إذا كان عدد النسخ خمسة آلاف فأكثر ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٦ ـ اكتب مذكرات مختصرة عن ثلاثة من الآتى :

(ا) اختيار ورق الكربون . (ب) النسخ بالكحول .

(ج) الآلات المعنونة . (د) تنظيم المستندات .

(ه) تطهير الشيكات . (و) الآلات الكاتبة الكهربية .

(الجمعية الملكية للفنون)

٧ ـ اقترح رئيس الإدارة التى تعمل بها استخدام آلة مسجلة . فكيف تشير عليه ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٨ ـ يسافر رئيسك دائما إلى كثير من الفروع . ومن عادته أن يملى رسائل وتقارير على أشرطة واسطوانات أو أخرمة (حسب التجهيزات الممكنة فى الفروع) وأن يرسل المادة المسجلة بالبريد إليك لكى تنقلها . ماهى التجهيزات اللازمة فى مكتبك ، وماهى القواعد التى يتعين على رئيسك أن يتبعها ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٩ ـ ما هى استخدامات :

(ا) الآلة الكاتبة فارى .

(ب) الآلة الدائمة والتجهيزات ذات الشكل المغذى .

(ج) آلة الجمع وعمل القوائم ؟ (الجمعية الملكية للفنون)

١٠ ـ ما هى استخدامات :

(ا) تجهيزات الفهرسة الدوارة .

(ب) لوحات تحرير الـكمبيالات المزدوجة .

(حـ) التليبرنتر ؟ (الجمعية الملـكية للفنون)

١١ - أكتب مذكرات مختصرة عن ثلاث مما يلى :

(ا) الشريط المثقب .

(ب) ختم الطوابع .

(حـ) طرق التصنيف .

(د) المشابك .

(الجمعية الملـكية للفنون)

١٢ - ماهى أكثر الطرق كفاية للحصول على ما يلى ،
واضعا فى الاعتبار الاقتصاد فى المـال والوقت :

(ا) ست نسخ إضافية لفرخ ورق فوا سكاب مكتوب على الآلة بمسافات ضيقة

(ب) خمسون نسخة من رسالة دورية للاستخدام الداخلى ، مكتوبة بخط اليد فى صورة مسودة .

(حـ) خمسمائه نسخة من المطلوب فى (ب) .

(د) ألف نسخة من مستند ذى صفحتين مكتوب على الآلة يتضمن رسماً بيانياً ؟ (الجمعية الملـكية للفنون)

١٣ - شكا إليك مدير المكتب من أن المواد المنسوخة التى أعطيتها إياه للتوزيع ضعيفة فى كفايتها . وأوضح لك أنها تبدو متقطعة وأن كلمات بأ كملها غير موجودة وأن هناك تلوثات حبر فوق كل النسخ . كيف نشأت مثل هذه الأخطاء وما هو الإجراء الذى يتخذ لمنعها . ؟ (الجمعية الملـكية للفنون)

١٤ - رقيت إلى وظيفة سكرتير لمدير لم يكن له سكرتير من قبل بعد أن كنت تعمل فى غرفة الطباعة وأمكنه الحصول على غرفة إضافية لك . وهى كاملة الديكورات حديثاً ولـكنها خاوية .

أكتب قائمة بالأثاث والتجهيزات التى سوف تحتاج إليها .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٥ ـ ما هى استخدامات :

(ا) الميكروفيلم

(ب) الفهرسة المرئية بالقصاصات

(ﺟ) آلات الجمع وعمل القوائم؟

(الجمعية الملكية للفنون)

١٦ ـ سمح لك بأن تختار حاكيا لمكتبك « آلة مسجلة » . ما نوع الآلة التى تختارها معللا أسباب ذلك . ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

١٧ ـ ارسم مسودة إعلان دعاية فى صحيفة تجارية معلنا عن بيع آله خاصة بالمكتب مستغنى عنها ، فى حالة جيدة .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٨ ـ أكتب مذكرات مختصرة عن :

« ا » التنصيف اليدوى بالبطاقات المثقبة .

«ب» مزايا ومساوىء النسخ الفوتوغرافى .

« ﺟ » الآلة الطابعة فارى

(الجمعية الملكية للفنون)

١٩ ـ يرغب رئيسك فى أن يرسل ألف رسالة بامضاء واحد على ورقة معنونة مأخوذة من نوتة كيا تبدو بقدر الامكان كما لو كانت كل رسالة مكتوبة على الآلة لكل فرد على حدة كيف تقترح معالجة ذلك ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٢٠ ـ أنت تعمل فى أحد مكاتب الفروع ولا يمكن للمكتب أن يشترى تجهيزات جديدة دون الرجوع إلى المكتب الرئيسى للموافقة . وأنت فى مسيس الحاجة إلى آلة كاتبة .

أكتب رسالة لكى يوقعها مدير الفرع ، ملتمسا شراء هذه الآلة . مع ملاحظة أن المكتب الرئيسى غير راغب فى الصرف على الفرع . حيث أن الفرع لا يحقق إلا ربحاً ضئيلا جداً .

(الجمعية الملكية للفنون)

الفصل التاسع

مصادر المعلومات

Sources of Information

إن جزءاً كبيراً من كفاءة السكرتير الممتاز يكمن فى قدرته على معرفة أين يمكن أن يحصل على المعلومات وفى استعداده لمراجعة النقاط المشكوك فى صحتها بدلا من أن يدعها تنزلق فى الرسائل والمستندات بدون تمحيص. وعليه أن يلم بكل المراجع المتصلة بعمله، بمعنى أن يعرف أين يمكنه الحصول على الكتاب إذا لم يكن فى مكتبه وأن يعرف ما يحويه.

دليل التليفون : Telephone Directories

ينشر دليل تليفون للمدن الكبيرة وللمقاطعات حيث يمكن الحصول على أسما. وعناوين ووظائف المشتركين من الدليل.

والدليل المقسم الذى هو مفيد لاستخراج أسماء وعناوين أولئك الذين يعملون فى مهنة أو حرفة خاصة، مفهرس حسب عناوين الحرف والمهن، مرتب ترتيبا أبجدياً، ويعطى نفس المعلومات مثل الدليل العادى.

دليل الشوارع : Street Directories

وينشر هذا لمناطق خاصة. ويمدنا بأسماء السكان الرئيسية لكل منزل ومكتب ومحل وشقة. وهذه الأسماء مرتبة حسب أسماء الشوارع بشكل أبجدى وهناك كذلك قسم خاص بالسكان حيث توجد به أسماء السكان مرتبة أبجدياً - وترد به كذلك الحرف والمهن.

دليل هيئة البريد : Post Office Guide

يعطى دليل هيئة البريد تفصيلات عن التسهيلات البريدية والتليفونية ،

والتلغرافية،وفئات البريدالمقررة داخل البلاد وخارجها.وطريقة التخليص على كل أنواع المراسلات البريدية وتفاصيل خاصة بالبريد الأجنبي مع الفئات المقررة وتواريخ الإرسال للخارج والتوفير والتحويلات المالية وغير ذلك من الخدمات ويتجدد سنويا فى شهر يوليو عادة وترسل زيادات شهرية منه،دون مقابل لدى طلبهاإلى وكيل البريد المحلي .

ويمكن الحصول كذلك على نشرات أجور البريد الجوى الحالية من هيئة البريد .

المراجع : Refrence Books

تشتمل المراجع عادة على معجم موثوق به .

الكتب السنوية . Year Books

يكون الكتاب السنوى عادة فى صورة مفكرة وتمدنا بالتفاصيل عن منشأة معينة ، فيعد مجلس المقاطعة مثلا كتاباً سنويا به تواريخ الاجتماعات وقائمة بأعضاء المجلس والنظم القائمة وأية معلومات أخرى قد تكون مفيدة بالنسبة لأعضائه .

القائمة القانونية : Law List

تورد تفاصيل عن القضاة والمآمير ومأمورى محاكم المقاطعات والمحامين الشرعيين

المصطلحات الفنية: Technical Terms

فى المكاتب التى يرتبط عملها بموضوعات مثل الهندسة والبحث العلمى والمعدات الكهربية والراديو والتليفزيون والطباعة وغير ذلك ننصح باقتناء معجم مناسب للمصطلحات الفنية .

أسماء الأماكن Place Names

يكون القاموس الجغرافى أو أطلس العالم ذا نفع فى المكتب للتثبت من أسماء المدن والمقاطعات وغير ذلك .

(ملاحظة : أورد المؤلف هنا أسماء مجموعة من المراجع الخاصة بمعلومات عن السفر والألقاب والتقاويم المستخدمه فى المملكة المتحدة فقط . وقد رأينا أن ترجمتها سوف لا تفيد القارىء العربى كثيراً ، حيث أن هذه المراجع مهتمة بشخصيات إجتماعية انجليزية وبأسماء لمقاطعات انجليزية . وكذا خرائط مفصلة لبريطانيا)

المترجم

مكتبات المراجع Reference Libraries

تحوى مكتبات المراجع عددا هائلا من كل أنواع المراجع ، وعلى السكرتير أن يزور المكتبة لكى يفحص ويرى الكتب المعروضة .

معلومات السفر Travel Information

إذا كان من الضرورى أن يقوم صاحب العمل غالبا برحلات عمل ، بعد إبلاغه بوقت قصير ، مستخدما سيارته تارة وتارة أخرى بالقطار أو السفينة أو الطائرة،فان لزاما على سكرتيره أن يكون واقفا تماما على الترتيبات الضرورية وسوف تتعرض هنا الوسائل الأربع الرئيسية للسفر وهى : الطرق والقطار والبحر والجو ومصادر المعلومات اللازم توافرها فى المكتب . وكذا تتعرض للترتيبات النهائية فى كل حالة .

الطرق Roads

مصادر المعلومات

١ ـ دليل العربات والأتوبيسات

٢ أرقام تليفون الجراح والميكانيكى.

٣ — خرائط الطرق .

الترتيبات النهائية Final Preparations

١ ـ تأكد من أن السيارة مستعدة وأن الوقود كاف .

٢ ـ رتب الحصول على خرائط الطرق المناسبة ورسومات الطريق .

٣ ـ تثبت من حالة الطقس فى المنطقة التى سوف يسافر إليها رئيسك .

٤ ـ تأكد من الحجز فى الفنادق .

٥ ـ أعد دليل السفر الخاص به واذكر أرقام تيفونات الفنادق والمواعيد والاجتماعات وغير ذلك وكن متفهماً الأوقات والأماكن التى يمكن الاتصال فيها بالرئيس .

٦ ـ اجمع المستندات المطلوبة وسلمها لرئيسك .

٧ ـ لاحظ أن يكون الرئيس مصطحبا لكل لوازمه الشخصية بما فى ذلك حقيبة ومفاتيح السيارة ورخصة القيادة وشهادة التأمين .

٨ ـ أعد مجموعة من الأدوات الكتابية الخاصة بالمكتب التى تمكن الرئيس من كتابة الرسائل والتقارير خلال سفره .

٩ ـ ناقش المسائل الهامة .

القطار ـ مصادر المعلومات : دليل السفر بالقطار والملحقات الإضافية الخاصة بمواعيد القطارات وأرقام تليفونات أقرب المحطات :

الترتيبات النهائية

١ ـ تأكد من الوقت والمحطة والرصيف الذى يقوم منه القطار وميعاد الوصول إلى جهة الوصول .

٢ ـ ابتع تذكرة الرحلة مضافاً إليها تذكرة مقعد محجوز وقرة النوم إن كان هذا النظام موجوداً بالقطار .

٣ ـ رتب استقبال الرئيس منذ وصوله إلى محطة الوصول .

٤ ـ النقاط من « ٣ » إلى « ٩ » تحت عنوان « الطرق .

البحر ـ مصادر المعلومات.

١ ـ لوائح تأشيرة الخروج،وجواز السفر والعفش وإذن التصدير واللوائح الصحية ولوائح التأمين .

٢ ـ رقم تليفون مكتب وكالة السفر الح

٣ ـ رقم تليفون البنك الذى يتعامل مع الرئيس لترتيب العملة الصعبة والشيكات السياحية .

الترتيبات النهائية :

١ ـ تثبت من إسم الرصيف الذى يسافر منه .

٢ ـ إستحضر التذاكر .

٣ ـ تأكد من أن الرئيس قد حصل على جواز السفر وتأشيرة الخروج وشهادة التطعيم وأية مستندات أخرى مطلوبة .

٤ ـ راجع البطاقات المثبتة على حقائبة واعد بطاقات لرحلة العودة .

٥ ـ إحضر العملات الصعبة والشيكات السياحية .

٦ ـ زوده بحبوب دوار البحر (إذا لزم الأمر) .

٧ ـ رتب إستقباله فى ميناء الوصول .

٨ ـ النقاط من ٣ إلى ٩ تحت عنوان « الطرق » .

الجو : ١ ـ التأشيرة ، وجواز السفر ، والعفش ، وإذن التصدير ، واللوائح الصحية ولوائح التأمين .

٢ ـ أرقام تليفونات أقرب مكتب حجز تذاكر الطائرات .

٣ ـ رقم تليفون مكتب وكالة السفر المحلى

٤ ـ رقم تليفون البنك الذى يتعامل مع الرئيس لترتيب العملة والشيكات السياحية .

الترتيبات النهائية : ١) تثبت من نهاية الممر الذى سوف يغادر منه الرئيس وتفاصيل عن الميعاد الذى يجب أن يتواجد فيه هناك وميعاد الطيران فعلا .

٢ ـ إستحضر التذاكر .

٣ ـ تأكد من أن الرئيس قد حصل على تأشيرة الخروج وجواز السفر وشهادة التطعيم وأية مستندات أخرى مطلوبة .

٤ ـ تأكد من أن حقائبه لا تتعدى الحد الأقصى الوزن .

٥ ـ قم بالحصول على العملة الصعبة والشيكات السياحية .

٦ ـ خلص قلبه الحبر من الحبر وزوده بحبوب دوار البحر . (إذا لزم الأمر) .

٧ ـ رتب استقباله فى المطار أو نهاية الممر .

٨ ـ النقاط من « ٣ » إلى « ٩ » تحت عنوان « الطرق » .

إعداد دليل السفر :

نورد نموذجا لدليل السفر فى شكل ٣٠ . تراعى النقاط التالية عند إعداد دليل السفر .

١ ـ تستخدم بطاقة ذات حجم مناسب حتى يمكن تناولها بسهولة ، ويجب ألا تكون أكبر من بطاقة البريد .

٢ ـ دون أى حجز خاص ، مثل قمرة النوم ، يكون قد أعد للرحلة .

٣ ـ لما كان للمدن غالباً أكثر من محطة سكة حديد ، فإنه يجب التأكد من أن القطار يغادر ويصل إلى نفس المحطة وأن هناك وقتاً كافيا للتغيير من قطار لقطار آخر .

٤ ـ يجب التأكد من الشهر الذى يبحث فيه السكرتير عن مواعيد القطار بجداول القطارات .

٥ ـ يجب الإشارة إلى الرموز فى دليل الإرشاد وأن تذكر فى دليل السفر مثل :

« المرطبات الخفيفة متوافرة »

٦ ـ فى رحلات المسافات الطويلة والليل فإن التغير من صباحا إلى مساء تجب ملاحظته.

٧ ـ تأكد من أن معلوماتك معتمدة من جداول المواعيد الحديثة حيث أن هناك تغييرات ملحوظة تحدث بين الخدمات الصيفية والخدمات الشتوية .

٨ ـ إذا كنت تبحث فى جدول القطارات عن مواعيد القطارات فيستحسن أن تبدأ من الخلف من محطة الوصول إلى محطة القيام فمثلا ، إذا كنت تبحث عن ميعاد قطار من مدينة لمينجتون سبا إلى فالموث ، إبحث فى الفهرس تحت إسم فالموث ستجد قائمة بالمحطات التالية . أشر إلى أقرب أو أنسب محطة لمدينة القيام وارجع إلى الجدول المشار إليه .

الألقاب وصيغ الخطاب : Titles and Forms of Address

يتوقع رئيس العمل أن يجد سكرتيره مولياً اهتماما كبيراً للتثبت من الألقاب والرتب والمؤهلات وصيغ الخطاب الواردة فى مراسلاته .

وإذا ما كان فى ريبة من أمره ، فإن عليه أن يبحث عنها فى أحد المراجع السابق الإشارة إليها . ويراعى فى الرتب أن ترد الرتبة الأعلى قبل الرتبة الأقل لاحقة على الاسم نفسه .

مصادر أخرى للمعلومات: Other Sources of Infrormation

قد تكون المعلومات المطلوبة شائعة أو ذات طبيعة لا تجعلها تستقى من مصدر وإليك دليلا موجزاً لبعض مصـــادر المعلومات التى يمكن استخدامها بواسطة السكرتير .

المعلومات	المصدر
شئون الحكم المحلى	مكاتب مجلس المقاطعة أو الحى
ضرائب الموتورات	مكاتب ضرائب الموتورات
ضرائب الدخل «إدفع على قدر ما تكسب»	مكاتب الضرائب الداخلية
التأمين القومى	المكاتب المحلية لوزارة المعاشات والتأمين القومى
إجراءات المحاكم	كتبة المحاكم
الأعمال المصرفية والعملة الأجنبية	البنوك
السفر	وكالة السفر ـ شركات الأتوبيس ـ أو شركات الملاحـــة ـ المطار ـ مكاتب شركات الطيران
الشئون البريدية	هيئة البريد
الأسهم والسندات	نشرة الأوراق المالية الرسمية التى تصدر يوميا
التجارة الخارجية ، السوق المحلى ، الشركات التجارية إلى آخر ذلك	مكاتب الغرفة التجارية المحلية
العمـــل	رئيس مكتب تشغيل الشباب أو المكاتب المحلية لوزارة العمل والتأمين القومى

(ملاحظة ــ أورد المؤلف هنا بعض الألقاب الرسمية الانجليزية وأشكال الخطاب مما لا يستخدمه السكرتير العربي ولا يوافق فهمنا الاشتراكي تجاه الألقاب).

المترجم

دليل سفر

السبت ، السادس عشر من أغسطس ١٩ ،
الأحد ، السابع عشر من أغسطس ١٩ -

مساء

قيام	ليمنجتون سبــا (المحطة الرئيسية)	١٣	٤٠
وصول	لندن (پادنجتون)	٢٠	٦٠
	العشاء فى دورشستر		
قيام	لندن (پادنجتون)	٥٠	٩٠
		صباحا	
وصول	فالموث	٤٥	٧٠

ملاحظة : ١ - قمرة النوم (١٤ ا) تم حجزها من پادنجتون إلى فالموث .
٢ - المرطبات الخفيفة متوافرة فى القطار الليلى .

(شكل ٢٤ دليل سفر)

أسئلة

١ ـ أعد قائمة بالمراجع التى تجدها مفيدة فى أعمال السكرتارية العامة ، مبينا نوع المعلومات التى تجدها فى كل منها .

(الجمعية الملكية للفنون)

٢ ـ كيف يمكنك الحصول على المعلومات الآتية :

ا ـ قائمة كاملة بالاشارات المستخدمة فى تصويب بروفات الطباع.

ب ـ أسماء مديرى شركة مسجلة فى ظل قانون الشركات .

جـ ـ مواصلات القطار بين هل ، بتزانس .

د ـ تعليمات الاتصال بباريس تليفونيا ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٣ ـ من الضرورى بالنسبة لرئيسك القيام برحلات عمل فى المملكة المتحدة وغالبا ما يكون علمك بها قبل القيام بوقت قصير ، أحيانا مستخدما سيارته وأحيانا مسافراً بالقطار أو الطائرة .

ا ـ فما هى المراجع والمعلومات التى تحتفظ بها إلى جانبك ؟

ب ـ ما هى النقاط التى تراجعها معه قبل رحيله ؟

(دبلوم السكرتارية الخاصة غرفة لندن التجارية)

٤ ـ كيف تستفيد من المراجع الآتية :

دليل كيللى ، جريدة وزارة العمل ، دليل هيئة البريد ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٥ - كيف يمكنك العثور على المعلومات التالية :

(ا) ألقاب عضو مجلس عموم سوف يأخذ مكانه فى اجتماع رتبه رئيسك.

(ب) مواعيد برامج الإذاعة المقبلة.

(ج) تكاليف إرسال مجلة بالبريد الجوى إلى أمريكا الجنوبية ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٦ - كيف يمكنك الاستفادة من المراجع الآتية :

دليل السكة الحديد ، كتاب القوانين هانزارد

٧ - إكتب مذكرات عن استخدام :

(ا) تقويم هويتاكر .

(ب) دليل التليفون المبوب .

(ج) الانسيكلوبيديا .

٨ - من أى المراجع تحصل على المعلومات التالية :

(ا) مواعيد الخدمات الجوية من لندن إلى أدنبره .

(ب) إرشادات إرسال برقية عبر البحار .

(ج) قائمة بالارشادات المستخدمة فى تصويب البروفات .

(د) مرادف لأية كلمة ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٩ - (ا) ما هى :

(١) الصحيفة التجارية . (٢) الكتاب السنوي .

(ب) من الذى يقوم بنشر تقارير الحكومة .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٠ - أين يمكن الحصول على المعلومات التالية ، بين المعلومات الاضافية التى يمكن أن تحتاج إليها قبل اللجوء إلى مصادر الرجوع المختلفة :

(أ) ثمن طابع تأمين لعامل يعمل بالتنظيف بالمكتب .

(ب) قيمة الألف بيزيتا .

(ج) قيمة رخصة السيارة .

(د) كيفية إرسال كاميرا إلى كينيا .

(هـ) كيف تلحق مترجما بالعمل .

(و) إسم فندق ممتاز فى ويسترن هيلاندز .

(ل) فهرس تكاليف المعيشة .

(ى) قيمة مائه سهم فى شركة عامة مشهورة .

(دبلوم السكرتارية الخاصة - غرفة لندن التجارية)

١١ — سوف يعقد اجتماع عام بعد أسبوع بحضره السيد × الذى تعمل سكرتيراً خاصاً له وسوف يكون رئيسا للاجتماع . وسوف يكون عدد من الأشخاص المرموقين معه على المنصة . وهم مهتم بنظام أسبقية هؤلاء ، وقد طلب منك أن تتأكد من ذلك .

والمطلوب وضع هؤلاء الأشخاص فى القائمة الواردة فى نظام تعتبره صحيحا ، وإعطاء أسماء المراجع أو المصادر التى تستطيع أن تحقق بها رأيك :

كبير الأساقفة ا

دوقـــة ب

أسقف ج

قاضى محكمة المقاطعة ، د . د

الرير أدميرال السير . إ إ ، ك . س . ب ، م . ف . أو /
فيس مرشال الجو ف . ف .

الفيكونت ج .

١٢ ـــ أين تذهب للحصول على الآتى أو معالجته من أجل رئيسك :

(ا) جواز سفر جديد . (ب) رخصة قيادة (ج) رخصة لاسلكى

(د) دفتر شيكات جديد (هـ) فكة صغيرة لمبلغ خمسة جنيهات .

(و) الابلاغ عن ضياع ساعة يد ذهبية .

(ل) معلومات عن دولة أجنبية حيث سيقضى أجازة ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

١٣ ـــ أين يمكن أن تجد المعلومات التالية :

(١) سلسلة من جداول ضرب مبالغ من المال .

(٢) الموقع الفعلى لعنوان ما فى المدينة .

(٣) قائمة بالتجار الذين يتاجرون بنفس التجارة فى منطقة ما .

(٤) موقع مدينة صغيرة فى دولة أجنبية .

(٥) معلومات مفصلة بخصوص حركة السفن ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

الفصل العاشر

المراسلات

Correspondence :

ليس يكفى أن يكون السكرتير قادراً على كتابة الرسائل على الآلة بعد إملائها ، وإنما يجب أن يكون كذلك قادراً على صياغتها من أية تعليمات أو مذكرات مختصرة .

ودعنا — أول الأمر — نرى ما تقوم به الرسالة التجارية ، ثم نفحص بعد ذلك بناءها بالتفصيل .

فللرسالة التجارية غرضان أوليان :

(١) أن تمهد سبيلا للاتصال بين شخصين و

(٢) أن تحفظ سجلا دائما للاتصال .

والغرض من الرسالة التجارية هو أن تنقل معلومات أو تستفسر .

وينبغى مراعاة النقاط التالية عند صياغة وكتابة الرسالة التجارية على الآلة الكاتبة :

(١) على الكاتب أن يعى بوضوح الرسالة التى يود نقلها أو الأسئلة التى يرغب فى توجيهها . وأن يعرف تماما كيف يقولها . ولا حاجة إلى تغليف الرسالة بالعبارات القديمة المزركشه كيما تبدو رسمية وصحيحة . والذى يبدو أكثر أهمية هو أن تعبر الرسالة فى وضوح وإيجاز .

(٢) على الكاتب أن ينتقى الكلمات التى تعبر عن أفكاره بشكل مناسب

وبالقدر الصحيح من التأكيد ، فإنه إذا ما استخدمت كلمة مراراً فقدت تأكيدها . فلا بد أن تكتب الرسالة ببساطة وبشكل مباشر كى تعين القارىء على فهم محتوياتها فى الحال .

(٣) يجب أن تأتى الجمل فى عبارات صحيحة وفى استقامة حتى يستطيع القارىء أن يفهم الرسالة المنقولة فى وضوح وبلا إبهام .

(٤) لا بد أن تقسم الرسالة إلى فقرات ، وكل منها تعالج نقطة واحدة فقط كما يلى :

تحية الافتتاح . (الجمل الافتتاحية)

موضوع الرسالة . (يقسم إلى فقرات)

تحية الختام . (الجمل الختامية)

(٥) يجب أن تتدرج النقاط التى عبر عنها فى الرسالة بعناية حتى تتتابع فى انسياب صحيح وحتى تؤدى كل نقطة إلى التالية بشكل نظامى .

(٦) على الكاتب على الآلة أن يتهجى وأن يضع علامات الترقيم (الوقف) بشكل صحيح . فإن الرسالة التى تحوى أغلاطا إملائية أو خاصة بالترقيم تخلق أثراً يدعو للرثاء . فكلما يجد الكاتب أدنى شك فى تهجى كلمة فإن عليه أن يرجع إلى معجم موثوق به . وبنفس الدرجة من الخطورة تكون الأغلاط التى تكتنف تركيب الجمل . ومن الضروى وجود محصول لغوى طيب يبعث على اختيار أنسب الكلمات وذلك لتجنب الغموض .

(٧) لا بد أن تعرض الرسالة عرضا واضحا وصريحا .

(٨) لا بد أن تكون الرسالة بلهجة مهذبة دون أن تفقد القدرة على التعبير عن مضمون الرسالة فى وضوح .

(٩) عند تحديد حجم الرسالة ، لا بد أن يتأكد الكاتب من أنه لا يضحى بلهجة الرسالة ووضوح المعنى فى سبيل الاختصار .

الجمل الافتتاحية : Opening Sentences

(الجمل الاستهلالية) :

تستخدم الفقرة الافتتاحية عادة فى تعريف القارىء بالموضوع بالإشارة إلى مكاتبات سابقة أو إلى محادثة تليفونية أو إلى موضوع الرسالة ذاته مباشرة وهاك مختارات من الجمل الافتتاحية وكذا بيان لبعض العبارات الواجب الابتعاد عنها وأنسب التعبيرات الحديثة لإستخدامها :

التعبيرات القديمة	التعبيرات الحديثة وملاحظات
تلقينا خطابكم نبلغكم أننا تلقينا خطابكم نتشرف بإحاطتكم أننا تلقينا خطابكم	نشكركم على خطابكم بالإشارة إلى خطابكم
دونت المحتويات كما يجب	لا حاجة إلى هذه الملاحظة .
إيماء إلى اتصالكم	الاتصال قد يكون محادثة تليفونية أو برقية أو رسالة . كن أكثر دقة .
خطابكم بنفس التاريخ	كن أكثر دقة وقل « خطابكم بتاريخ ٢١ مارس »
طلبكم وصلنا استلمنا طلبكم	تلقينا طلبكم

١٤ الجارى ١٤ الحالى ١٤ القادم	حدد التاريخ المضبوط مثل ١٤ أغسطس
ورداً على ذلك نود أن نقرر	استهلال غير ضرورى : يكتفى بإيراد الموضوع
معروف له تقديره	تعبير لا ضرورة له
نتشرف بأن نقول	تحاشى ذلك وقل ما تريد (بلا توسل !)
ليكن فى علم سيادتك	استهلال قديم لا ضرورة له .
بالإشارة إلى الموضوع	تحدث فى الموضوع
وهذا لإحاطتكم	اعط المعلومات ولا حاجة إلى هذه الكلمات الاستهلالية

الجمل الختامية : Closing Sentences

تشتمل الجملة الختامية عادة على ملاحظة فى صورة تحية الختام والتى تلخص مضمون الرسالة المنقولة أو تعيد الاستفسار .

وهاك مختارات من التعبيرات الرسمية القديمة التى ترد فى الجمل الختامية مع التعبيرات الحديثة البديلة وبعض الملاحظات :

تعبيرات قديمة	تعبيرات حديثة وملاحظات
وفى انتظار ما يعن لكم من رغبات	نحن فى انتظار تعليماتكم
وشكرا لكم مقدماً	تجنب توقع طلب وقل « وسوف نقدر .. .. »

وأخيراً تجدنا وتجـــدنا	هذه لا تؤدى غرضاً ذا نفع
ونحن ممتنون	تعبير غير ضرورى
فى أقرب فرصة فى أقرب مناسبة سانحة	حالا
الموقع أدناه	استخدم « أنا » أو « نحن »

تحيات الافتتاح وتحيات الختام : Salutations and Subcriptions

تحيات الافتتاح هى التى تسبق الرسالة (موضوع الرسالة) . ويحكم هذه التحيات العلاقة القائمة بين المتراسلين كما فى الأمثلة التالية :

(ا) السيد العزيز السيدة العزيزة	للمراسلات التجارية العامة
السيد السيدة السادة	بالنسبة للرسائل الرسمية .
السيد العزيز بين عزيزى هندرسون	للرسائل التى يكون المتراسلون يعرف كل منهم الآخر
عزيزى دوجلاس عزيزتى جوان	فى المراسلات الشخصية حيث يكون المتراسلون معروفون تماما كل منهم للآخر .

ولا تستخدم التحيات عادة فى البطاقات البريدية أو الدعوات أو الرسائل المصلحية أو رسائل الفروع أو مذكرات المكتب .

وتحية الختام هى الملاحظة الختامية التى تحمل التحية فى الرسالة . وهى تسمى كذلك بتحية الختام . وتحكم العلاقة القائمة بين المتراسلين نوع تحية الختام ويحكمه كذلك التحية التى استخدمت فعلا .

(ا) للمراسلات التجارية ، استخدم —

المخلص لك ، أو

الوفى لك

يلاحظ أن الكلمة الأولى فقط من تحية الختام هى التى تكتب بأحرف كبيرة .

(ب) فى الرسائل الرسمية ، استخدم — (كما فى (ب) بأعلا)

وإنى ياسيدى خادمكم المطيع أو

ولى الشرف ياسيدى بأن أكون خادمكم المطيع أو

وتجدونا سيادتكم خدامكم المطيعون . . .

(ج) وتحيات الختام التى تستخدم مع التحيات الواردة فى (ج) هى —

الوفى دائماً لك

المحب لك

(د) فى المراسلات الشخصية يمكن أن تشتمل تحيات الختام على —

المخلص لك جداً

المحب لك جداً

وغيرها من الاصطلاحات الودودة .

إمضاء الرسائل : Signature of Letters

الشخص الذى يخول سلطة الوكيل العام بشكل خاص أن يوقع بالنيابة عن الشركة مستخدما الاختصارات p. p. أو per. pro وهذه عبارة لا تينية تشير إلى الوكالة

لاحظ المثال التالى —

المخلص لك

Per pro. Smith and Dickens

سميث وديكنز .

ريموند رينولدز

(مدير المبيعات)

وإذا لم يكن لكاتب الرسالة سلطة التوقيع عن الموضوع بهذا الشكل ، فإن الكلمة السابقة على الإمضاء يجب أن تكون (عنه) « for » مثل : —

المخلص لك

عن الشركة المتحدة لأدوات القوى العالية

(ت . ج . ويليامز)

مدير الإعلان

وفى أى مستند رسمى . كاشعار يحمل الدعوة لاجتماع المساهمين ، فإن التوقيع يكون بأحرف كبيرة منفصلة كالآتى :

عن وبالنيابة عن الشركة المتحدة لأدوات القوى العالية

جون سميث

السكرتير

ويستخدم السكرتير الخاص عند كتابة الرسائل بالنيابة عن رئيسه صيغة التوقيع التالية —

المخلص لك

(ج . ب . جيكنز)

السكرتير الخاص للسيد إ . ل . تيمز .

ويستخدم خاتم من المطاط يحمل صورة طبق الأصل للتوقيع فى حالة وجود عدد كبير من الرسائل والنماذج لتوقيعها .

ويمكن أن يرد فى بعض الأحيان ذكر الحروف الأولى من اسم الكاتب فى الطبع المختوم .

موضوع الرسالة: The Body of the Letter

لا بد أن تتوارد الجمل والفقرات فى موضوع الرسالة بشكل منظم حتى تبدو فى تتابع صحيح .

ففى موضوع الرسالة الواردة فى شكل (٢٥) نجد ثلاث فقرات . توضح الفقرة الأولى أن السيد با كنجهام لا يستطيع أن يقابل السيد هوايز ويقترح لذلك موعداً آخر . وتعالج الفقرة الثانية جانبا آخر من الرسالة ، وهى معلومات عن الآلات الجديدة مرفقة بالرسالة ، والفقرة التالية فى موضوع الرسالة تحدد التاريخ الذى يؤمل أن يتم فية التغيير . وتترى النقاط الثلاث فى تتابع سليم وكل نقطة تحتويها فقرة منفصلة .

تليفون : باكنجهام ٣٢٩٦

البيت الأبيض
طريق شيسلز ،
باكنجهام .
٧←١٤ من أغسطس ١٩

رقم الصادر . ر ت ح / ب ت
رقم الوارد . ب . ن . س . ← ٦
السيد المحترم ر . ت . هوليس
« الفيرز »
١٤ طريق وانسورث ← ٨
يورك

السيد المحترم← ٨ المحاسبة بطريق البطاقات المثقبة المقترح إدخالها ← ٩

طلب منى السيد بكنجهام أن أشكركم على رسالتكم بتاريخ ١٢ أغسطس والتى تقترحون فيها أن تجتمع سيادتك به فى يوم الخميس القادم لمناقشة نظام ...بة الجديد المقترح .

١٠
↑

وهو سوف يسافر إلى جنوب افريقيا للحال وسوف لا يعود قبل ٢٨ أغسطس . هل يمكن ترتيب مقابلة مع السيد بكنجهام للغداء ، وليكن ، فى يوم أول سبتمبر ؟

ولقد كلفت بأن أرسل لكم المطبوعات المرفقة التى تشرح المحاسبة بالبطاقة المثقبة وأن أوجه نظركم إلى التعليمات الخاصة بالتشغيل فى الصفحات من ١٤ إلى ٢٠ . } ٥

ويرغب السيد بكنجهام فى احداث التعديل فى بداية نوفمبر ، وبالنظر إلى الوقت الباقى والقصير نسبيا للتجهيزات ، ويأمل أن يكون الميعاد المقترح للاجتماع مناسبا .

ويتوق السيد باكنجهام إلى الاجتماع بكم حالا . ← ٢

(بيريل ن . ستو)
سكرتير خاص للسيد هيو ج . باكنجهام
المخلص ← ٤

مرفقات
(شكل ٢٥ رسالة تجارية مشروحة)

وعلى الكاتب أن يبتعد عن كثير من العبارات القديمة الرسمية فى تركيب الجمل فى موضوع الرسالة . فهى تعتبر هراءاً كبيراً فى اتصالات العصر التجارية.

ويجب ملاحظة الأمثلة التالية :

تعبيرات قديمة	تعبيرات حديثة وملاحظات
لقد قمت يارفاق مرفقا به تجدون نرفق طيه	« نرفق » ، « أرفق » .
فيما يختص بكتابكم	طبقا لكتابكم .
الكتاب السابق ذكره طبقا لمستنداتنا	غير ضرورية ويجب إلغاءها . « مستندات » هنا غامضة ويجب ذكر المستند ذاته مثل فاتورة كشف حساب أو ما إلى ذلك
وبالنظر إلى	حيث أن
فى هذ الوقت	الآن
فى تاريخ قريب	حدد التاريخ القريب
تم شحنه بالبحر	كلمة Same بمعنى ذاته أو نفسه لا يمكن أن تكون ضميراً إنما هى صفة ، ومن الأفضل أن يحدد ما تم شحنه مثل تم شحن الماكينة بالبحر .

تنسيق الرسائل وكتابتها على الآلة :

The Layout and Typing of Letters.

تحمل الورقة التى تكتب عليها الرسالة على الآلة عادة عنواناً مطبوعاً يتضمن إسم وعنوان وطبيعة المنشأة وأرقام التليفون وأرقام التلغراف والتليكس وشفراتها ، وأسماء المديرين وأماكن لرقم الصادر ورقم الإحالة (الرجا عند الرد ذكر رقم ....) .

ينبغى ملاحظة النقاط التالية عند تنسيق الرسالة ـ

١ ـ ينبغى أن تكون الهوامش ملائمة لطول الرسالة وحجم الورقة المستخدمة . وفى المعتاد فإن عرض الهامش يكون حوالى بوصة واحدة ، وإن كان بالنسبة للرسائل القصيرة جداً حوالى بوصة ونصف أو بوصتان .

٢ ـ إذا لم يكن عنوان الورقة المطبوع قد اشتمل على الرقم الذى يرجع إليه فإنه يبدأ على الهامش الأيسر على بعد مسافتين من آخر كلام مطبوع . وهو قد يشتمل على الحروف الأولى من إسم من أملى الرسالة أوإسم من كتبها على الآلة . على أن يكتب بحروف كبيرة منفصلة مثل :

ج ﻫ / ج م ﻫ

وقد يشتمل على رقم الملف ﻫ د / ١٢٤٩٦

٣ ـ يكتب التاريخ تحت الكلام المطبوع بمسافتين ويرتب بحيث ينتهى عند بداية الهامش الأيمن . وهذا يدلنا على ما يتبقى من نهايات الأسطر على الناحية اليمنى (يلاحظ هنا أن الرسالة مكتوبة بلغة أجنبية من اليسار إلى اليمين) .

ويكتب التاريخ بحيث يبدأ باليوم ثم الشهر ثم السنة . مثل :

١٤ أغسطس ١٩

٤ ـ الاسم والعنوان بداخل الرسالة (المرسل إليه) يكتبان على مسافتين

أو ثلاثة تحت الرقم ، حسب المسافة الموجودة ، ومبتدئاً عند الهامش الأيسر . ويفضل كتابة العنوان بحروف كبيرة ، ويجب أن يمتد على ثلاث أو أربع أسطر إذا أمكن . ولإختصار عدد الأسطر فى الاسم والعنوان بداخل الرسالة ، ويمكن أن يكتب إسم المقاطعة والمدينة على نفس السطر كما فى المثال التالى :

السادة أبوت بروس

مصانع «آبس»

سوثهول ، ميدكس

٥ — تكتب التحية الافتتاحية تحت الاسم والعنوان بداخل الرسالة بمسافتين أو ثلاثة مبتدئة من الهامش الأيسر ، وبعد التحية لا بد من علامة ترقيم (،)

سيدى العزيز ،

٦ — إذا كان هناك عنوان موضوع ، فإنه يجب أن يأتى تحت تحية الافتتاح بمسافتين وفوق السطر الذى يكتب عليه ، ولا ينتهى الكلام بنقطة (.) وإنما يوضع تحته خط .

٧ — وتترك مسافة مزدوجة قبل بداية الفقرة الأولى . ويخصص لكل فقرة عدداً من المسافات وهو فى المعتاد خمس مسافات . ويجب أن يكون بين الفقرات مسافة مزدوجة .

٨ — تبدأ تحية الختام على بعد خمس مسافات من منتصف السطر الذى يكتب عليه فإذا كانت أسطر الكتابة من ١٠ إلى ٧٠ حسب معدل الآلة الكاتبة ، مساوياً ٦٠ مسافة . فإن نقطة البداية تكون ٣٥ . وإذا اشتمل التوقيع على اسم الشركة ، فيأتى تحت تحية الختام ، بدون مسافة بينهما — مثل :

المخلص

شركة ديكنسون وبراون ليمتد

المدير العام

وتوقيع المدير العام يكتب تحت إسم الشركة بخمسة أسطر وعلى بعد خمس مسافات إلى اليمين من تحية الختام . وهذا يضمن وجود مكان لتوقيع كاتب الرسالة . ولا يجب أن يمتد التوقيع أكثر من الهامش الأيمن .

٩ — إذا أرفق بالرسالة بعض المرفقات يشار إلى ذلك . والنظام المتبع هو كتابة الاختصار (Enc) اختصار كلمة (Enclosures بمعنى مرفقات) . على بعد مسافتين تحت التوقيع مبتدئه عند الهامش الأيمن .

كتابة الأرقام : The Writing of Numerals

على الكاتب على الآلة أن يعرف كيف تكتب الأرقام فى موضوع الرسالة والقائمتان التاليتان توضحان متى تكتب الحروف ومتى تكتب الأعداد .

	الأرقام بالحروف	الأرقام بالأعداد
١	الأرقام حتى إلى مائة	الأرقام فوق المائة ١٤٢ مثلا
٢	الأعداد الصحيحة فوق المائة مثل مائتان	التواريخ
٣	الأرقام التى تبدأ جملا	المبالغ النقدية
٤	الوقت عندما يسبق كلمة « الساعة »	الوقت عندما يسبق « قبل الظهر » أو « بعد الظهر »
٥	الأرقام فى المستندات الرسمية	أرقام للرجوع إليها
٦	المقادير غير المحددة مثل سبعة أو ثمانية أمثال	الاشارة إلى كميات
		« مقاييس
		« أعمار
		« احصائيات
		نمرة / رقم المنزل .
		المنطقة البريدية

تقسيم الكلمات عند نهايات الأسطر

Division of Words at Line-Ends.

تراعى الدقة عند تقسيم الكلمات عند نهايات الأسطر ، حيث أن ذلك يعين الكاتب على الآلة على تقديم عمل له هامش أيمن وهامش أيسر ويجب ملاحظة القواعد التالية للتقسيم الصحيح للكلمات ، والتى ترتكز أساساً على النطق -

(١) إذا كانت الكلمة تتكون من مقطعين فحسب ، وأحد هذين المقطعين أو كلاهما يشمل حرفاً واحداً أو حرفين ، فانهما لا يمكن أن ينفصلا .

afraid — above — ancient—amazed.

(٢) تقسم الكلمات بشكل يجعل التقسيم مطابقاً للطريقة التى تنطق بها الكلمات . مثل -

light-ning , statis—tics , refr-ence.

(٣) الكلمات ذات المقطع الواحد أو الجمل ذات المقطع الواحد يجب ألا تقسم مثل -

ploughed, where , Cause , Causes , strength.

(٤) إذا اشتملت الكلمة على أداة سبق (pre) يمكن أن يتم التقسيم عند اتصالها بالكلمة .

Con — stant

pro _ gramme

Con — suming.

(٥) إذا كانت الكلمة مشتملة على جزء موصـــول بالكلمة **Suffix** فيمكن أن يكون التقسيم عند الاتصال بالكلمة .

Field - ing Friend — ship Correct tion

(٦) إذا اشتملت الكلمة على حرفين ساكنين بوسطها فإن التقسيم يكون بين الحرفين الساكنين مثل ـ

regret _ ting , excel _ lent , plan _ ning , plod _ ding.

(٧) إذا اشتملت الكلمة على حرفين ساكنين مختلفين بوسطها ، يكون التقسيم بين الحرفين الساكنين مثل ـ

splen — dour , main — tain , resig — natin , sent _ tence.

(٨) إذا اشتملت الكلمة على ثلاث حروف ساكنة متتابعة فان الكلمات يمكن أن تقسم عادة بعد الحرف الساكن الأول مثل ـ

frus — trate , chil _ dren , hun _ dred.

(٩) الكلمات المركبة أو الكلمات التى تتخللها علامات وقف (ـ) يجب أن تقسم فقط عند نقطة الاتصال مثل ـ

every _ thing , over _ board , type — writing.

(١٠) يجب ألا تقسم الكلمة الأخيرة من الفقرة أو الكلمة الأخيرة فى نهاية أية صفحة إذا أمكن تجنب ذلك .

(١١) لا تقسم الكلمات الصغيرة مثل Into , also وتجنب تقسيم أية كلمة حتى لا يظهر حرفان فقط على سطر واحد .

(١٢) الاختصارات لا تقسم بأى حال .

(١٣) أسماء الاعلام ، وبالأخص أسماء الأشخاص ، لا تقسم كلما كان ذلك ممكناً .

(١٤) مفردات الأرقام والمبالغ النقدية يجب أن تكتب كاملة على نفس السطر .

(١٥) تجنب أن تنهى أكثر من سطرين متتاليين بعلامات وقف (ـ) .

(١٦) لا تقسم كلمة إذا كان هناك أى شك فى تقسيمها الصحيح .

تكملة الرسائل : Continuation Sheets to Letters

الرسائل التى تزيد عن حجم الورقة الأولى لا تكتب على ظهر الورقة المطبوع عليها العنوان وإنما على ورقة بيضاء . ويكتب بأعلا الورقة المكملة -

— ٢ —

إسم المرسل إليه	التاريخ

وإذا لم تكن هناك مادة كافية للكتابة ، فإن الكتابة تبدأ إلى أسفل الصفحة بشكل معقول .

الرسائل الرسمية : Official Letters

تختلف الرسائل الرسمية الخاصة بمصالح الحكومة عن الرسائل التجارية العامة فى عدة نواح ، وهاك بعض أوجه الاختلاف : -

(١) يكتب اسم وعنوان المرسل إليه بأسفل الصفحة على الجانب الأيسر بشكل مشرشر . ويجب أن تتخطى الهامش الأيسر بثلاث مسافات . وإذا كانت الرسالة تحوى أكثر من صفحة فإن الاسم والعنوان يأتيان بأسفل الصفحة الأولى .

(٢) تكون التحية سيدى ، السادة ، سيدتى .

(٣) التحية الختامية هى : خادمكم المطيع . أو لى الشرف أن أكون خادمكم المطيع .

(٤) تكتب الكلمة المنتهية فى نهاية الصفحة الأولى وتعاد فى أعلى الصفحة التالية . وتوضع الكلمة تحت آخر خط للكتابة على الآلة مثل -

The matter to which you referred at your interview

فكلمة interview تكتب مرة أخرى بأعلا الصفحة التالية .

(٥) يرد ذكر كلمة « مرفقات » بخط يكتب فى الهامش الأيسر مواجها للمكان من موضوع الرسالة الوارد به ذكر المرفقات .

تلقى الاملاء : Receiving Dictalion

إن على السكرتير أن يكون حائزاً لسرعة مناسبة فى كتابة الاختزال بحيث تجعله قادراً على تدوين قطع من الاملاء فى سرعة هائلة .ذا حذف الرئيس فقرة كان قد أملاها ، فإن السكرتير لا بد أن يكون متأكداً من أنه قد شطبها من مذكرته . وإذا أضيفت فقرة منقحة ، فإنه من المستحسن أن يضع علامة أو رقماً فى المكان الذى تضاف فيه ، وفى هامش الجزء المصوب ، يعيد كتابة الرقم أو العلامة .

والسكرتير عذره إذا ما قاطع رئيسه عند إملائه عليه إذا لم يكن قد فهم تماما أو سمع ماقال ، فليس من حقه أبداً أن يخمن كلمة أو عبارة ، أوأن يتهيب توجيه سؤال إذا كان فى شك من أمره .

غير أن الرئيس ينبغى ألا يقاطع حال بداية الشك ، لأن ذلك ربما يجعله يفقد توارد أفكاره ، وبدلا من ذلك فإن على السكرتير أن ينتظر الفرصة المواتية (عندما يتوقف هو قليلا) مثلا . وإنه لمن الصعب أن تعمم فى موضوعات العلاقة بين الرئيس والسكرتير .

ولكن على السكرتير أن يكيف نفسه مع الطرق التى يفضلها رئيسه فى كل الأمور .

ولا بد أن يكون السكرتير متأكداً تماما بالنسبة لكل المراسلات التى أمليت فمثلا إذا كان مرتابا من ناحية نوع التحية أو تحية الختام التى يستخدمها فى حالة خاصة ، فإنه ينبغى عليه أن يسأل رئيسه قبل أن يغادر المكتب .

نموذج لقبول دعوة

« ميدوز »

طريق فولهام

واندزبروك

الميجور ترنس فيلد يتشرف بشكر رئيس ولجنة جمعية بولدينجهام الموسيقية لدعوتهم الرقيقة إلى حفل العشاء بمناسبة عيدهم العاشر الذى يقام بقاعة المدينة بكروكينجتون فى يوم الثلاثاء الثانى من سبتمبر فى السابعة وخمس وأربعين دقيقة مساء وله عظيم السرور فى أن يقبل الدعوة .

٢٥ أغسطس ١٩ (شكل ٢٦)

نموذج لرفض دعوة

« ميدوز »

طريق فولهام

واندز بروك

الميجور ترنس فيلد يشكر السيد جيوفرى لويد وحرمه لدعوتهم الرقيقة لحفل كوكتيل يقام فى يوم الثلاثاء التاسع من سبتمبر فى الثامنة مساء .

ونظراً لإرتباطه بموعد عمل سابق فى اسكتلندا ، فإنه يعتذر عن الحضور ويجد نفسه مضطراً لعدم تلبية الدعوة .

٢٥ أغسطس ١٩ (شكل ٢٧)

الدعوات : Invitations

تكون الدعوات عامة على هيئة بطاقات مطبوعة ويكتب إسم الضيف (المدعو) بخط اليد . والمنتظر عادة أن يكون السكرتير على دراية بطريقة الرد على الدعوات بعد أن يقول رئيسه ببساطة « موافق » . « غير موافق » .

ولا بد أن يرتكز أسلوب الرد على ما ورد فى الدعوة ذاتها ، فاذا كتبت الدعوة مثلا بإسم الشخص الثالث الغائب كان الرد بنفس الصيغة . ولا حاجة لتحية افتتاح أو تحية ختام أو توقيع . وفى الشكل ٢٦ نموذج لقبول الدعوة . وعند رفض الدعوة ، يكون أكثر أدباً لو أبدي السبب .

ويمكن الرجوع إلى صيغة الرفض فى الشكل ٢٧ .

اسئلة

١ ــ نقل مساعدك إلى المستشفى لكسر فى معصمه أثناء فترة الغذاء . وطلب رئيسك أن تكتب رسالة إليه بامضائه معبراً عن شعوره نحوه وبألا يهتم كثيراً ، وسائلا إياه ما إذا كان قد ترك بعض العمل لم ينجز أو لم يتخذ فيه إجراء . أكتب هذه الرسالة .

(الجمعية الملكية للفنون)

٢ ــ (ا) أوجز أساسيات الرسالة التجارية .

(ب) أورد أمثلة لتحيات الختام فى الرسالة وبين فى أى نوع من الرسائل تستخدمها .

٣ ــ من النقاط التالية ، أعد رسالة يوقعها رئيسك ــ

السيد ا : استدعيت على عجل إلى مؤتمر صحفى فى نفس المكان كالمعتاد ــ يمكنك اللحاق بى إذا أردت . لقد أجرى السيد جونز مكالمة . أعتقد أن اسمه ا . ب . جونز ، وعلى أى حال فهو رئيس كلية بلاتكستون للفنون والصناعات . ولقد سأل عما إذا كنت قد تلقيت الرسالة التى بعث بها منذ أسبوع ، طالبا أن أبعث بالجوائز فى العيد السنوى لمنح الجوائز فى ١٧ يناير . ولقد وعدته بذلك . ورجائى أن تكتب مؤكداً له ذلك . والرجا أن يوافينا بمعلومات عن أعمال الكلية كما أرجو أن تقدم الاعتذارات المناسبة عن التأخير وأن تثبت هذا التاريخ فى المفكرة .

(الجمعية الملكية للفنون)

٤ ــ فيما يلى مذكرة تركها لك رئيسك . ومطلوب منك تنفيذ تعليماته

الرسم مستطيلا يمثل المظروف الذى يطلب منك أن تعنونه .

السيد ا : ترسل مجلة المؤسسة إلى المطبعة مبكراً صباح غد . ولقد انسحب معلن واحد فى آخر دقيقة . ولقد وعدت السير وليام جيمس بالمساحة الخالية (ثلاث بوصات عمود مزدوج) من أجل صندوق الأطفال العاجزين ، فسوف يقومون بعرض لأعمالهم يوم السبت .

اكتب مسودة من النقاط التالية للطباع - لست فى حاجة إلى أن تشغل بالك بالتفاصيل الفنية لحجم ونوع الطباعة ، فهو يعرف جيداً ما يفعله بهذا الخصوص كل ما فى الأمر هو الاهتمام بالأمور الرئيسية فحسب بحيث تبدو ممتازة . عليك بعمل أية تغييرات تراها مناسبة .

صندوق وليام جيمس للأطفال العاجزين . سيقام عرض لأعمالهم فى قاعة مدرسة شارع الربيع يوم السبت أول ديسمبر فى الثالثة ظهراً ، ورسم الدخول شلن واحد وستة بنسات .

وسوف تعرض المعروضات للبيع بعد الخامسة مساء . وأثمان هذه المبيعات لصالح صندوق المؤسسة المذكورة . فسارعوا بالحضور مع أصدقائكم وساعدوا هذه الفكرة العظيمة .

الرجا كتابة مذكرة مختصرة (وعنون مظروفا) للسيد وليام، صادرة عنى، ثم احتفظ بها لى لكى أبعث بها إلى السير وليام للموافقة عليها .

ولا تنسى أنه عضو مجلس الشورى . وابعث بالرسالة على المنزل .

(الجمعية الملكية الفنون)

٥ - أصبح رئيسك سكرتيراً لجمعية خيرية صغيرة تكونت أخيراً ، وعرض عليك أن يدفع لك نظير معاونته فى الأعمال الكتابية فى الجمعية . وطلب منك أن تكتب الرسائل التالية لكى يوقعها -

(ا) إلى الطباعين الذين يقومون بالطباعة لشركتك ، موضحاً الموقف ، وطالبا عينات من رسائل تسعير لأوراق الكتابة والمظاريف .

(ب) إلى البنك الذى تتعامل معه الشركة لفتح حساب .

إبتكر إسماً للجمعية الخيرية . (الجمعية الملكية للفنون)

٦ — تلقى رئيسك رسالة خلال هذا الأسبوع من مدير المبيعات لشركة ا . ب وشركاه لميتد ، يسأل عما إذا كانت شركتك فى موقف يسمح بامداده بالتجهيزات التى كان قد طلبها فى ١٩٥٥ والتى لم تكن موجودة فى ذلك الوقت . وبما أنك التحقت بالشركة مؤخرا فليس فى استطاعتك أن تغير المراسلة السابقة ولقد ترك رئيسك المدينة لبضعة أيام وترك لك البيانات التالية :

السيد أ . أثناء غيابى عن الشركة أرجو أن تكتب مذكرة لبقة إلى السيد جيمس لشركة ا . ب . وأن تحاول أن تهتدى إلى نوع طلبهم فى١٩٥٥ دون أن تدعه يعرف أننا فقدنا طلب الشراء الخاص به . على أن تكون الرسالة بامضائك

٧ — أكتب رسائل إلى فندق × ، فندق ى تستفسر عن أسعار تأجير قاعة المحاضرات فى الثانى من يوليو . ويجب التحرى عما إذا كان الفندق يمكنه أن يقدم قهوة الصباح ، والغذاء والشاى لخمسين من ممثلى المبيعات وحوالى عشرة زوار ، مع ملاحظة أن السيد أ مدير فندق × صديق شخصى لرئيسك وأن فندق ى هو أحد الفنادق التى استخدمتها شركتك فى عقد المؤتمرات المماثلة فى أجزاء أخرى من البلاد .

(الجمعية الملكية للفنون)

٨ — أكتب هذه الرسالة بأسلوب أفضل —

سيدى العزيز

شكراً على خطابكم بتاريخ ١٠ الجارى الذى تسلمناه اليوم. ولقد أولينا الخطاب المذكور عنايتنا الفائقة . ولكننا نحب أن نشير إلى أنه نظرا للاضراب الحالى

فاننا نستطيع أن نقوم باللازم خلال أسبوع مؤكدين لكم إهتمامنا الكبير دائما آملين أن تؤثرونا على الدوام بطلباتكم المحترمه .

المخلص لكم

٩ — أكتب أحد الرسائل الآتية :

(ا) من ناشر إلى مؤلف وافق على مخطوط رفضه هو رغم أنه يبعث على التفاؤل . وهو يقدم نقداً الأسلوب والموضوع ولكنه يوحى بالتشجيع ويقترح فكرة لسلسلة من المقالات ربما حازت قبولا .

(ب) من رجل أعمال فى الصناعة إلى عميل عبر البحار ينتوى زيارة هذا البلد لأول مرة مرحباً وعارضا لمنتجات الشركة والعمليات التى يمكن أن تهم الزائر .

(غرفة لندن التجارية ـ دبلوم السكرتارية الخاصة)

١٠ — أكتب أحد الرسائل الآتية :

(ا) من مدير تجارى إلى العملاء مشيرا إلى أن الزيادات فى أسعار كل السلع أمر لابد منه . ويقدم لذلك أربعة أسباب مقنعة على الأقل . ويبدى أسفه ولكنه يشير إلى أن عدة تطورات فى سياسة الشركة فى أمور أخرى تعنى خدمة أفضل للعملاء .

(ب) من محام إلى عميل يعمل بالصناعة له قضية تم فيها الحكم . وهو يشير إلى أنه لا يرى كبير أمل فى الاستمرار فى القضية مبديا الأسباب . ويحبذ الالتجاء إلى وسيلة أخرى يمكن أن تؤدى إلى الحق .

١١ — اشرح الفارق فى الشكل بين الرسالة التجارية وبين الرسالة الرسمية .

(١٠ ـ ج) من طبيب إلى صحيفة وطنية مؤيداً أو معارضا موقف الممارسة العامة للمهنة فى ظل نظام الصحة القومية . وهو يبنى حجته على تفاصيل حقيقية .

(غرفة لندن التجارية دبلوم السكرتارية الخاصة)

١٢ — هل تشعر بأنك على حق عندما يملى عليك رئيسك شيئاً . إذا ما اعترضت كلامه عندما لا تفهم تماما أو لا تسمع ماقال؟ وكيف تتم التصويبات واستبعاد الحشو عندما يستخدم الرئيس جهازا مسجلا ؟

(غرفة لندن التجارية ـ دبلوم السكرتارية الخاصة

١٣ — أكتب أحد الرسائل الآتية —

(ا) من ناظر مدرسة إلى أولياء أمور طلبته مقترحا إنشاء مجلس آباء . وفى الرسالة يوضح لهم هدف هذا المجلس وقيمته الأساسية والتفاصيل والخطوات التى تتخذ لإنشائه ثم يقترح برنامجا للنشاطات فى الشهور الستة الأولى . ويضع فى النهاية تعليقاً وكذا أوجه النقد ويتكهن بأوجه النقد هذه

(ب) من رئيس مجلس إدارة شركة إلى مدير فندق يبدى رغبته فى إقامة حفل عشاء راقص لذكرى مئوية . ويعطيه كل التفاصيل التى تغطى التاريخ والوقت والأعداد والخدمة والطعام ووسائل التسلية والتكاليف وغير ذلك ويضع مقترحاته لهذه المناسبة .

(غرفة لندن التجارية ـ دبلوم السكرتارية الخاصة)

١٤ — أكتب رد الدعوة التالية :

إن رئيس وأعضاء نادى الجوالة يدعون . . . . إلى أمسية إجتماعية تعقد فى قرية هال ، اكسفورد فى يوم الثلاثاء ١٩ مايو ١٩ فى السابعة والنصف مساء .

السكرتير ، نادى جوالة اكسفورد ، ٢٢ شارع بيل . اكسفورد .

١٥ — اكتب ردا على الدعوة التالية مبينا أنك لا تستطيع أن تقبل الدعوة.

ان الميجور ث . ر. ديفيز والسيدة حرمه يشرفهما حضور ..... إلى مأدبة

الغذاء فى فندق ريجنت ، سباركتون يوم الأربعاء ٢٢ يونيو ١٩ فى الثانية عشر ظهرا .

١٦ — تلق مدير المكتب مؤخرا شكوى عن الإضاءة الضعيفة فى المكتب الرئيسى لأحد فروع شركتك .وقرر بالتالى أن يتلق تقريرا عن أحوال الإضاءة من كل الفروع وطلب منك أن تكتب مسودة لرسالة دورية لكى يمضيها .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٧ — نظرا لزيادة حجم التجارة ، فان هناك أحيانا تأخير بين تلق طلبات الشراء وبين إرسالها . اكتب كارتا بريديا يطبع ويبعث به إلى العملاء الذين يعوقون تسلم طلبات البيع .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٨ — ان رئيسك ، وهو مدير المبيعات بمؤسسة ضخمة ،غائب فى الأجازة .

ولقد تلقيت أنت رسالة من عميل يشكو من فشل شركتك فى أن تتم طلب شراء كبير . فى الوقت المتفق عليه ، أبلغ به ممثل منطقتكم على أنه لابد أن يتم بأقصى درجة من السرعة فما هو الاجراء الذى تتخذه ؟ أكتب مسودة للرسالة التى تكتبها . (غرفة لندن التجارية ـ دبلوم السكرتارية الخاصة)

١٩ — تجمع عدد من الشباب لكتابة رسالة إلى قائد الاوركسترا السيمفونى بالمدينة يشكون فيها من اختيار البرامج ، ويوضحون له ما يعتقدونه قضية بالنسبة للشباب المتحمس للموسيقى الحديثة ، ورفضهم للموسيقى التقليدية ، مؤيدين بالبراهين والمقترحات نقاشهم .

ورد قائد الاوركسترا مؤيدا من البلدية بالتفصيل على رسالتهم موردا لردود مفصلة على النقاط التى أثارها ولكن مؤكدا على أسباب اختيار البرامج المختارة .

أكتب الرسالتين

باعتبارك سكرتيرا لمؤسس هيئة أو الترفيه عن سيدات المقاطعة ، مطلوب منك أن تكتب رسالة .

(ا) رسالة دورية إلى كل أعضاء الهيئة موضحة لتفاصيل الترفيه .

(ب) رسالة إلى أصحاب الملكية فى البيوت الريفية الموروثة . حيث تعار بأرضها للمناسبة . مبينا الترتيبات وكذا معلومات عن الخيام وعن المرطبات وعن المتنزهات فى صورة عربات والتنظيم وغير ذلك .

(غرفة لندن التجارية ـ دبلوم السكرتارية الخاصة)

الفصل الحادي عشر

التقارير والمذكرات

Reports and Memos

ينبغي أن يكون السكرتير الكفء قادراً على أن يعد تقريرا عن اجتماع أو مناقشة أو مقابلة شخصية أو حتى عن مستند. فيجب أن يكون فى قدرته إبراز الحقائق الأساسية حتى يستطيع رئيسه أن ينجز عمله فى سرعة دون ما حاجة إلى أن يتقصى عددا كبيرا من التفاصيل غير المهمة.

ولا بد أن يكون التقرير فوق كل شىء دقيقا واضحا، مختصراً ومرتبا ترتيبا منطقيا. ولا بد أن يكون مختصرا لدرجة لا تسمح بوجود «حشو» أو تفاصيل تتصل بالموضوع. وعلى الكاتب أن يضع العبارات «تحت المجهر» أينما كان ذلك ممكنا، وأن يتحاشى الجمل الطويلة المغرقة فى التعقيد.

وإذا كان التقرير شخصيا، كأن يكون من السكرتير إلى مدير المكتب، فلا بد أن يكون سرديا بصيغة المتكلم، أما إذا كان التقرير عن اجتماع وجبت كتابته كله بصيغة الغائب.

وإذا كان التقرير عن واقعة أو اجتماع لزمت كتابته فى الزمن الماضى.

التخطيط : Plannig

إن الاعداد الأولى لمجمل مختصر شىء أساسى حتى يمكن إيراد الموضوعات فى تتابعها الصحيح وحتى تؤدى كل نقطة بشكل طبيعى إلى الأخرى. وهاك خطة مقترحة :

١ — رأس الموضوع أو العنوان شاملا للمعلومات التالية :

(ا) موضوع التقرير ، نوع الاجتماع مثلا .

(ب) تاريخ الاجتماع أو المقابلة الشخصية .

(ح) المكان .

(د) إذا كان خاصا باجتماع — فمن الحاضرين — وبالذات الرئيس والمديرين .

(ه) أرقام الملف التى يمكن الرجوع إليها للاستدلال مستقبلا .

(ى) إذا كان التقرير خصوصيا أو سريا وجبت العناية بوضع علامة عليه طبقا لذلك .

٢ — الفقرة الاستهلالية والتى تشرح فى وضوح الظروف التى استلزمت كتابة التقرير ، مثل مفكرة مدير المكتب ، أو الظروف المتغيرة التى استدعت مناقشة السياسة المقبلة .

٣ — موضوع التقرير مشتملا على محور المناقشة فى التقرير ، فإذا كان تقريرا عن اجتماع فيجب استخدام رؤوس موضوعات فرعية مناسبة ، وإذا كان تقريرا شخصيا ، لزم سرد حقائق الحالة فى وضوح وإيجاز .

٤ — التوصيات والنتائج .

٥ — الاجراء اللازم لتنفيذ التوصيات مشتملا على الآتى :

(ا) أسماء الأشخاص الذين يجب أن يتخذوا الاجراء .

(ب) التاريخ المقترح لاتخاذ الاجراء .

(ح) تاريخ الاجتماع التالى لاستعراض الموقف .

٦ — إسم وصفة صاحب التوقيع .

عناوين التقارير : Report Headings

١ — إليك نموذج لرأس موضوع (عنوان) تقرير شخصي .

إلى مدير المكتب تحريرا فى ٢٥ يونيو ١٩

الرجا عند الرد ذكر رقم : أو ف/١٢٩٦ -

تقرير عن أثاث المكتب

٢ — فيما يلى نموذج لعنوان تقرير عن اجتماع .

الشركة المتحدة الصناعية (اكس . ن . ت)

تقرير عن مناقشة تقارير العاملين بالمركز الرئيسى

وتقييم العمل

تم عقد اجتماع غير رسمى بمكتب المدير العام فى يوم الخميس الموافق ١٠ من مايو ١٩ فى الساعة العاشرة وخمس وأربعين دقيقة للنظر مبدئيا فى موضوع تقارير الموظفين وتقييم العمل .

الحاضرون :

السيد ا . م . ويلزبى (فى مقعد الرئيس)	المدير العام
السيد ت . اليوت	مدير شئون العاملين
السيد ب . و . ساندرسون	كبير المحاسبين الماليين
السيد ا . تومبسون	السكرتير

الفقرات الاستهلالية : Opening Paragraphs

التقرير الشخصي: Individual Report

ردا على مذكرتكم بتاريخ ٢٠ يونيو ، قمت بالاستفسار من صناع أثاثات المكتب بشأن الاثاث الخاص بمكتب الكاتب على الآلة وفيما يلي اقتراحاتي :

تقرير عن اجتماع : Meeting Report

تدعيم الجهاز الوظيفي : Staff Establishments

قدم رئيس الجلسة تقريرا بأن انتاج الشركة قد أظهر زيادة ملحوظة نتج عنها زيادة مطردة في كميات العمل المكتبي في المكتب الرئيسي وفي المصنع .

ولقد قامت بعض الإدارات بعمل إضافي ملحوظ بينما كانت الإدارات الأخرى تعمل خلال ساعات العمل العادية . ولقد حضر الاجتماع السيد ويلربى لبحث كيفية علاج هـــذه الحالة غير المرضية الأمور ـــ وذكر المجتمعين بأن رؤساء الإدارات ليسوا جميعا حضور وأنه من اللازم الاستئناس بوجهة نظرهم.

موضوع التقارير: The Body of the Reports

فيما يلي جزء من تقرير شخصي .

(مطلوب أربع مكاتب) .

أوصي بمكاتب السكرتارية (موديل ٦٥٥ بالكتالوج المرفق) ، المجهزة بأفريز للآلة الكاتبة في العمود الأيمن . وعندما تكون الآلة غير مطلوبة للاستعمال ، فإنها تبيت داخل العمود (حتى يكون وجه المكتب خاليا) وتركب إقفال يل لكلا العمودين . وهذا النوع من المكاتب سوف يساعد على أن يقفل على الآلة الكاتبة وأية مراسلات سرية أثناء الليل .

وقرص المكتب مقاسه ٦٠ × ٣٢ بوصة مما يجعله مناسبا تماماً لدفتر الأستاذ وكذا إعداد كشوف الحسابات المالية .

وفيما يلي جزء من تقرير عن اجتماع .

نظام البطاقات المثقوبة : Punched-Crad System

ولقد اقترح كبير المحاسبين الماليين التحول إلى نظام البطاقات المثقوبة باعتبار كونه الحل الحقيق الأوحد ، ويمكن تطويع الآلات المستخدمة فى هذا النظام لعديد من الاستخدامات الأخرى ولا يحتاج ذلك إلى موظفين كثيرين .

ولقد وافق الأمين على أن نظام البطاقات المثقوبة سوف يحل المشكلة ، وأنه ولئن كانت المصروفات الأولية كبيرة إلا أنها سوف تثبت جدواها كسياسة طويلة المدى .

وكان رئيس الجلسة قلقاً لمعرفة ماإذا كانت الآلات الحاسبة الموجودة حالياً وغيرها سوف يستمر استخدامها فى حالة إذا ما تحولت الشركة إلى نظام البطاقات المثقوبة .

ولقد أكد له السيد ساندرسون أن الآلات الموجودة حالياً سوف تستمر حيث تلعب دوراً هاماً فى أعمال إدارته .

التوصيات أو النتائج : Recomendations or Conclusoins

ترتيبات الصيانة : Maintenance Arrangements

وإذا اشتريت ثلاث آلات فإننى اعتقد أن عقد الصيانة الحالى على أساس ثلاث زيارات سنويا يكون كافيا . وكان معظم عمل الميكانيكى فى الأشهر القليلة الماضية مركزاً على الآلات الثلاث التى أوصيت باستبدالها .

تقرير عن اجتماع · Meeting Report

تقييم العمل : Job Evaluation

اتفق على: أن موضوع تقييم العمل معقد للغاية بحيث لايجد له مكانا فى هذا الاجتماع ، وأنه لابد أن يرجأ حتى تتم دراسة دلالات نظام البطاقات المثقوبة .

تفويض المسئولية لتنفيذ التوصيات :

The Delegation of Responsibility to effect the Recomendations.

أن مسئولية تنفيذ التوصيات المقترحة فى التقرير الشخصى تبقى مع العضو الذى قام بكتابة التقرير ، ولا حاجة إلى الإشارة إلى ذلك عادة فى التقرير .

تقرير عن اجتماع : Meeting Report

طلب من السكرتير أن يقوم باستفسارات عاجلة من الشركات المصنعة لتجهيزات البطاقة المثقوبة وعن الثمن وغير ذلك . ولقد طلب منه أن يتأكد ، فى هذه المرحلة ، من أن الشركة لا تضار بأى حال . ولقد أكد السكرتير أنه شرع فعلا فى الاستفسارات ، وأنه سوف يعمل مع رؤساء الإدارات الأخرى حتى يغطى التقرير كل الطلبات الممكنة .

ووافق الرئيس على طلب عقد اجتماع بعد أن يكون الموضوع قد بحث بحثا أعمق وتؤخذ استفسارات السكرتير فى الحسبان .

التوقيع بالأحرف الكبيرة المنفصلة : The Signature Block

التوقيع بالأحرف الكبيرة مطلوبة فقط فى حالة التقارير الشخصية .

كما فى المثال التالى :

T. PERKINS

السكرتير

نماذج لمفكرة المكتب

Office Memorandum Forms

تستخدم المفكرة عادة للاتصالات الداخلية أو الرسائل أو التقارير إلى المثلين أو الوكلاء فى أى مكان من البلاد أو العالم. ونحن نرمز إليها غالبا باسم « Memos » ولا تستخدم تحية افتتاح أو تحية ختام ، ويشتمل العنوان عادة على اسم وعنوان المرسل إليه والتاريخ ورقم الملف .

مفكرة

اخوان هوايت ، ١٤ هاى ستريت بلانكتون

تحريراً فى ٨ يوليو — ١٩

إلى : السيد ل . هاريس

١١٢ هيل ستريت

بريستول

الرجاء عند الرد ذكر رقم ب/١٤٩٢٦

مرفق صورة مرسلة لرسالة مرسلة الى السادة سميث ، جونز للعلم .

هل تسمحون بترتيب استدعاء هؤلاء السادة فى مدى عشرة أيام ، مالم يصلكم فى هذه المدة رسالة منا ؟

المدير العام

مرفقات

(شكل ٢٨ مفكرة)

أسئلة

١ ـ من المرغوب فيه زيادة ضمان الاقتصاد في استخـــدام الأدوات الكتابية في مكتبك . وطلب منك التحرى عن الموقف الحالى وأن تقدم تقريرا عن تحرياتك وكذلك باقتراحاتك .

(غرفة لندن التجارية ـ دبلوم السكرتارية الخاصة)

٢ ـ استبدلت المكاتب والمناضد والكراسى في مكتب الكاتب على الآلة الكاتبة بأخرى جديدة . ولقد طلب منك أن تعد تقريرا إلى مدير المكتب عن التجهيزات الحديثة المناسبة . فاذا توصى بشرائه ؟ مع العلم بأنه طلب منك أن تقدم أسباب ذلك في وضوح .

(الجمعية الملكية للفنون)

٣ ـ يقوم رئيسك بشراء الأثاث لمخزن متكرر . وطلب أن تحضر بالنيابة عنه معرضا للأثاث الحديث . ومطلوب منك أن تعد تقريرا عن المعرض ، ولكن رئيسك يريد أن يعرف رأيك بشأن متطلبات المرأة المتوسطة ، وما يحتمل أن تقبل على شرائه بمخازنه .

(غرفة لندن التجارية . دبلوم السكرتارية الخاصة)

٤ ـ أنت سكرتير لنادى الشباب المحلى . ومنذ الاجتماع الأخير قمت بترتيب نشاطات ثبت نجاحها ماديا كما أنها أدخلت البهجة على الأعضاء . أكتب تقريرا يقدم في الاجتماع السنوى العام ، مستعينا بخيالك في سرد تفاصيل النشاطات الخ ..

٥ ـ أكتب تقريرا لمدير المكتب الذى تعمل فيه عن زيارة لمكتب معرض يعرض الآلات في مدينتك . أكتب توصياتك عن ما هو مناسب من تجهيزات لمكتبك .

٦ ـ أكتب مذكرات من المدير العام إلى مدير المصانع وإلى مدير الانتاج

طالبا منهما حضور اجتماع فى الرابع من سبتمبر فى العاشرة صباحا فى مكتب المدير العام لمناقشة إعادة تنظيم إدارتيهما . وطلب منهما أن يناقشا الأمر مع نائبيهما وأن يحضرا معهما المعلومات الدقيقة المتصلة بالموضوع .

٧ ـ أعد مذكرة من السكرتير إلى مدير النشر مبلغا إياه لقرار مجلس الإدارة بأن يدعم إدارته باثنين من الموظفين . والمفروض أن يقوم مدير النشر بالاعلان عن الوظائف وأن يقدم التوصيات المناسبة للتعيينات .

٨ ـ أكتب مذكرة من المدير الإدارى إلى مدير فرع اسكتلندا تخبره بأن المدير الإدارى سوف يزور الفرع فى يوم الاثنين ٢٥ أغسطس لكى يناقش عقدا جديدا مع السادة تورنز بروس ـ ١٤ طريق لوثون ـ أدنبره ، وسوف يصل المدير الإدارى إلى محطة أدنبره شارع برنز فى الثانية عشرة ظهرا لكى يستقبل فى المحطة .

٩ (ا) ـ باعتبارك سكرتيرا المدير الإدارى لشركة صناعية كبرى تستخدم عمالا يدويين وبها عدد كبير من الموظفين حضرت مؤتمرا للإدارة ولممثلى الموظفين عقد لمناقشة الحكمة فى « تعطيل » اجازات المصانع السنوية . وطلب منك المدير بألا تقدم تقريرا حرفيا للاجتماع وإنما أن تلخص النقاط التى تناقش مرتبا إياها ترتيبا منطقيا متسلسلا .

(ب) رئيسك على رأس رحلة من إدارة النشر . ولقد طلب إليك أن تعد تقريرا عن أماكن النزهة فى المكان الذى تقصدونه وأن تكتب بالتفصيل عن التسهيلات الممنوحة للذين يقضون العطلات هناك وأن تعطى كل المعلومات التى يحتاجونها وأن تركز على مواطن الاهتمام وسوف يكون التقرير ملخصا لمقال يستغل فى صحيفة مهتمة بأماكن الرحلات . اكتب التقرير .

(غرفة لندن التجارية ـ دبلوم السكرتارية الخاصة)

١٠ ـ مدير المكتب مهتم بكمية الأدوات الكتابية المستخدمة فى المكتب، وطلب منك أن تكتب تقريرا تقدم فيه مقترحات بشأن اقتصاد أكبر فى الكمية.

وهناك بالإضافة إليك ثلاثة من الكتبة على الآلة وساعى والسكرتير الخاص لرئيس مجلس الإدارة ، الذى هو رئيسك . قدم هذا التقرير .

(الجمعية الملكية للفنون)

١١ ــ اكتب تقريرا إلى مدير المكتب الذى تعمل فيه عن حالة الآلات الكاتبة الموجودة بالمكتب وقد صار بعضها قديما . ضمن التقرير توصياتك بالتحديدات وتحسينات وسائل الصيانة .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٢ . طلب منك إعداد تقرير عن بعض تجهيزات المكتب المستعملة التى بيعت لشركتك عن طريق محل صغير أغلق من مدة ــ ولقد حاول بعض مرؤوسيك أن « يجربوا » الآلة الناسخة وآلة كاتبة كهربية قديمة . حول المذكرات التالية التى قمت بكتابتها بعد حديثك مع المرؤوسين إلى تقرير مختصر لرئيسك ــ

قالت دوريس أن الآلة الناسخة متسخة وملوثة بالحبر . ويبدو لى أنها يمكن أن تعمل إذا ما خدمت ونظفت ــ ليس مرفق بها دليل إرشادات ، هل الفرخ الحريرى ممزق ؟ مطلوب فرخ جديد .

وتقول مارى أنه لا يمكنها الكتابة على الآلة الكاتبة حيث أن لوح الرصاص قصير جدا لاستخدامه فوق مكتبها وأنها سوف لا تستعملها حتى لو كان لوح الرصاص أطول ــ ولقد حاولت بنفس الحرف « ا » والحرف « ب » ، أنهما قد بليا ولم يصبح لهما شكل منتظم ومن الأفضل استخدام آلة ناسخة أخرى .

١٣ (ا) ــ اقترح رؤساؤك تكوين مكتبة للشركة بغرض إيجاد مادة فنية على الدوام فى متناول اليد ولكى تحفز الهمم فى الموضوعات المتعلقة بأوجه نشاط الشركة . والمفروض ألا يكون ضمن كتب المكتبة روايات ولكن المفروض أن تكون محتويات المكتبة حرة بقدر الامكان .

ولقد طلب منك أن تعد تقريرا تخطط فيه لمشروع إنشاء المكتبة وإدارتها.

وينبغى أن تغطى أجزاء التقرير مكان المكتبة واختيار الكتب والصحف، خدمات المكتبة ، ساعات القراءة بالمكتبة والموظفين وشروط الإعارة والاستبدال والسياسة العامة للشراء ، دورة الصحف ، الكتالوجات وقائمة جرد للموجودات الخ ...

(ب) طلب إليك رئيسك أن تحضر بالنيابة مؤتمرا ليوم واحد يناقش موضوع « الإنتاجية فى المكتب » Productivity in the Office والمؤتمر منقسم إلى دورتين عن الموضوعات التالية :

١ — نظم الاجراءات وتطبيقها .

٢ — إستخدام الآلات .

ومطلوب منك أن تعد تقريرا مجملا للنقاط التى نوقشت فى كل دورة بواسطة المتحدث الرئيسى وكذلك النقاط فى المناقشات المفتوحة .

(غرفة لندن التجارية ـ دبلوم السكرتارية الخاصة)

الفصل الثانى عشر

الاجتماعات

المفكرة

The Agenda

المفكرة عبارة عن برنامج لتفاصيل الموضوع المطروح للمناقشة فى إجتماع ماحسب الترتيب الذى سوف تتناول به . وترسل المفكرة إلى كل أعضاء اللجنة أو المنشأة لابلاغهم فى وقت مناسب ولكى تعينهم على أن ينعموا النظر ، قبل الاجتماع ، فى رؤوس الموضوعات المطروحة للمناقشة . ومدة الإبلاغ يرسى قواعدها دستور المنشأة ويتراوح بين سبعة أيام إلى أربعة عشر يوما فى المعتاد .

ويقوم السكرتير بإعداد المفكرة بالتشاور مع الرئيس ، ويؤخذ فى الاعتبار الموضوعات التى أثيرت فى الاجتماع السابق. وواجب السكرتير أن يدون ملاحظات عن كل الموضوعات التى تحتاج إلى إهتمام اللجنة ، حتى يمكن تضمينها بالمفكرة للاجتماع القادم . ويلاحظ الترتيب المعتاد للموضوع فمثلا إذا تضمنت إنتخاب الرئيس ، فلابد أن يكون هذا أول عمل فى الاجتماع ويمكن أن يتم ذلك تحت إشراف رئيس مؤقت (وشكل ٢٩ نموذج لمفكرة اجتماع لجنة)

لجنة النادى الرياضى لمصانع X Y Z

يعقد اجتماع لجنة النادى الرياضى لمصانع X Y Z بمقصف المصانع فى يوم الجمعة الموافق الرابع عشر من شهر فبراير ١٩ فى تمام الثالثة والنصف مساء .

المفكرة

Agenda

١ ـ محضر جلسة الاجتماع السابق .

٢ ـ ما استجد من موضوعات .

٣ ـ المراسلات والاعتذارات عن الحضور .

٤ ـ التقرير المالى لأمين الصندوق .

٥ ـ ترتيبات حفل العشاء بمناسبة العيد الخامس .

٦ ـ شراء طاقم كريكيت .

٧ ـ مناقشة مقترحات للأنشطة الرياضية المستقبلة .

٨ ـ موعد الاجتماع القادم .

٩ ـ أية موضوعات أخرى .

ج . هانسون
سكرتير شرف

(شكل ٢٩ مفكرة اجتماع لجنة)

ولقد جرى العرف على أن يحدد فى كل اجتماع لجنة ميعاد الاجتماع القادم وتتضمن المفكرة عادة الاشارة إلى عقد الاجتماع وتشتمل على يوم وتاريخ ومكان الاجتماع .

نادى مصانع X Y Z الرياضى

يعقد الاجتماع السنوى العام للنادى الرياضى X Y Z بمقصف المصانع فى يوم الجمعة الموافق ٢١ فبراير ١٩ فى تمام السابعة مساء .

المفكرة

Agenda

١ ـ محضر الجلسة السابقة .

٢ ـ ما استجد من موضوعات .

٣ ـ المراسلات والاعتذارات عن الحضور.

٤ ـ التقرير السنوى للسكرتير .

٥ ـ التقرير السنوى لأمين الصندوق والميزانية.

٦ ـ انتخاب :

(ا) المراقبين (ب) اللجنة (ج) مراقب الحسابات

٧ ـ بحث الإضافة المقترحة التالية إلى دستور النادى :

« مادة ١٥ ـ يمنح جميع الموظفين المحالين إلى المعاش عضوية شرفية بالنادى الرياضى »

٨ ـ بحث تشكيل لجنة فرعية لتنظيم برنامج أمسيات اجتماعية طوال العام .

٩ ـ أية موضوعات أخرى

ج . هانسون
سكرتير شرف

(شكل ١٠ ـ أجندة اجتماع سنوى عام)

شركة L M N للصناعة ليمتد

إعلان عن اجتماع

أول يونيو ١٩

إلى : مندوبي المبيعات .

يعقد اجتماع لمندوبي المبيعات بمكتب مدير المبيعات بالمركز الرئيسي يوم الجمعة الموافق ١٠ من يونيو ١٩ ، في تمام الثانية والنصف ، فالرجا حضوركم وبلى ذلك الأجندة .

دكتور بتيفر

مدير المبيعات

المفكرة

Agenda

جدول الأعمال :

١ — تلقي الاعتذارات عن الحضور ٢ ـ مناقشة خطوط البيع في السوق في الربيع القادم .

٢ — تقديم تقرير عن الأسعار المعدلة للمنتجات .

٣ — دراسة الاقتراحات المقدمة لتبسيط تقديم العوائد الشهرية .

٤ — أي موضوعات أخرى .

(شكل ٢١ ـ جدول أعمال لاجتماع هيئة الموظفين)

ويختلف جدول الأعمال الخاص باجتماع سنوى عام اختلافاً طفيفاً عن جدول أعمال اجتماع لجنة فى ناحيتين :

ترسل الصور إلى كل أعضاء المنشأة وليس إلى اللجنة المنتخبة فحسب ، وهناك كذلك تباين إلى حد ما فى نوع المسائل المعروضة للبحث . ويلاحظ هنا الموضوعات التى سبق ذكرها فى شكل ٣٠ لجدول أعمال اجتماع سنوى عام .

مفكرة رئيس مجلس الادارة .

تشتمل مفكرة رئيس مجلس الادارة على معلومات أوفى من المفكرة العادية ، وتترك مسافات على الجانب الأيمن للورقة ليدون فيها الرئيس ملاحظاته . وتمد المعلومات الاضافية الرئيس بالتفاصيل المتصلة بالموضوعات التى ربما احتاجها خلال الاجتماع .

اشعار اجتماع المستخدمين ومفكرته :

Staff Meeting Notice and Agenda

تعتبر اجتماعات المستخدمين عامة غير رسمية تماماً . فاذا طلب مدير المبيعات مندوبى المبيعات المرؤوسين له إلى اجتماع فعليه أن يبعث باشعار كما فى شكل ٣١ .

شركة كلارك وموريس ليمتد

تعلن الشركة السابق ذكرها عن اجتماع عام غير عادى بفندق اطلانطيك ، ستراند ، لندن   فى يوم الأربعاء الموافق الرابع والعشرون من يونيو ١٩ فى الثانية والنصف بعد الظهر إذا ما تم الاتفاق على أن يكون القرار التالى قراراً خاصاً : ـ

تغيير المواد التالية   على النحو التالى ـ

١ — إلغاء العبارة « تجب الشهادة بصحة مثل هذا التوقيع » .

٢ — أن ترد الكلمة « تشترك » بعد كلمة « ثانوى » فى المادة ١١٦ .

بأمر مجلس الادارة

بتاريخ أول يونيو الجارى ١٩٠٠

السكرتير

(شكل ٣٢ إشعار رسمى لاجتماع شركة)

الاشعارات الرسمية لإجتماعات الشركة :

Formal Notices of Company Meetings

ينبغى أن يكون السكرتير واقفاً على طريقة صياغة الاشعارات الرسمية لإجتماعات الشركة وإشعار اجتماع عام غير عادى للمساهمين (شكل ٢٩) ، كنموذج لكيفية صياغة مثل هذه المستندات .

مصطلحات الاجتماعات

سوف يصادف السكرتير فى أثناء عمله دائما مصطلحات فنية عديدة متصلة بالاجتماعات التجارية ونورد هنا قائمة بأكثرها شيوعاً فى الاستعمال .

١ - Ad Hoc : هذا التعبير معناه « تكونت لهذا الغرض » . فاللجنة Ad Hoc هى التى يتم تشكيلها بغرض إنجاز جزء من عمل ، مثل ترتيبات زيارة شخصية هامة جداً (V. I. P.) . وتسمى هذه اللجان أحيانا لجانا خاصة أو لجان ذات غرض خاص .

٢ - Addendum . ملحق . تعديل يضيف كلمات لإقتراح .

٣ – Addressing the Chair . مخاطبة الرئيس . إذا شاء عضو أن يتكلم فان عليه أن يقف ويخاطب الرئيس بالشكل التالى .

سيدى الرئيس — إذا كان رجلا .

سيدتى الرئيسة — إذا كانت سيدة

ويجب توجيه الملاحظات إلى الرئيس بحيث لو يناقش الأعضاء الأمور فيما بينهم فى الاجتماع .

٤ – Adjournment . التأجيل . لرئيس الجلسة ، بموافقة أعضاء الاجتماع ، طبقاً لمواد وقواعد أو دستور المنشأة ، أن يرجىء الجلسة لتأجيل المناقشة ، أو لضيق الوقت . ولا بد من الاعلان عن ميعاد الاجتماع المؤجل .

٥ – Amendment تعديل . مشروع مقدم لتغيير اقتراح باضافة أو حذف كلمات ويجب تقديمه وتأييده وعرضه فى الاجتماع بالطريقة المعتادة .

٦ – Attendance Record . سجل الحضور . يجب على السكرتير ، الذى مهمته تسجيل وقائع الجلسة ، أن يسجل أسماء الحاضرين . وإذا كان عدد الحضور كبيراً فيستحسن تمرير ورقة حول المائدة للتوقيع . وإذا كان الاجتماع اجتماع لجنة ، كانت الخريطة التخطيطية الموضحة لأماكن الأعضاء ذات نفع كبير بالنسبة للسكرتير الذى لا يعرف الأعضاء جيداً . ويعتبر سجل الحضور الذى يوقع فيه الأعضاء عند دخولهم أيضا طريقة مرضية لتسجيل الحضور .

٧ – Casting Vote الصوت المرجح . يسمح لرئيس الجلسة عادة ، فيما عدا اجتماعات الشركة ، بصوت ثان ، عندما يكون هناك عدد متساو من الأصوات « مع » و « ضد » الاقتراع .

٨ – Closure . طرح سؤال . اقتراح مقدم بغرض إنهاء المناقشة فى موضوع قبل الاجتماع .

٩ - Co-option . سلطة ضم أعضاء : هى السلطة الممنوحة للجنة ما للسماح لآخرين بالاشتراك فى أعمال اللجنة . ولا بد أن تكون نتيجة لأغلبية أصوات الأعضاء الموجودين المنشأة .

١٠ - Disturbance . الشغب : يمكن إخراج أى معترض مسبب للشغب من اجتماع بالاستعانة بالشرطة أو بدون الاستعانة بها بشرط ألا يكون قد أعلن عن الاجتماع أنه « عام » .

١١ - Ex Officio : بحكم منصبه . معناها « بحكم عمله . يمكن لشخص ما أن يكون عضواً فى لجنة بحكم عمله ويمكن أن يكون شغل منصب ما مؤهلا لشغل آخر فمثلا يمكن لعمدة مقاطعة أن يكون مديراً للأمن لهذه المقاطعة مدة شغله لوظيفته .

١٢ Going into Committee : الاحالة إلى لجنة يحال الاقتراح إلى لجنة إذا ما رؤى ضرورة : المناقشة بشكل أقل تقييدا . واقتراح « بالعودة إلى الاجتماع » يعطى المجتمعة سلطة بدء الاجتماع حيث انتهى .

١٣ - Lie on the Table . « لم يبت فيه » . يقال عن رسالة أو مستنداتها « باقية على المنضدة » إذا تقرر فى اجتماع ما عدم اتخاذ قرار ما تضمنه .

١٤ - Majority . الأغلبية . تحدد مواد وقوانين المنشأة أغلبية الأصوات المطلوبة لتمرير إقتراح .

١٥ - مذكرة ومواد الشركة Memorandum and Articles of Association

هذه هى اللوائح التى تضعها الشركة محددة الأهداف التى من أجلها تكونت الشركة ومحددة الطريقة التى سوف تدير بها شئونها .

١٦ - الاقتراح . Motion

يجب أن يكتب الاقتراح عادة ويسلم إلى رئيس الجلسة أو السكرتير قبل

الاجتماع . ويتحدث مقدم الاقتراح عنه وله الحق فى الرد فى نهاية المناقشة . ويمكن لمؤيد الإقتراح أن يتحدث بعد ذلك مرة واحدة . وإذا لم يكن هناك مؤيدون ، فإن الاقتراح يسقط ، ولا يمكن تقديمه بعد ذلك . وعند تقديمه فى الاجتماع يصبح الاقتراح « سؤالا » فإذا مر فإنه يسمى « قرارا » والاقتراح بشأن موضوع لم يدرج بجدول الأعمال يمكن أن يحرك إذا اتفق بواسطة المجتمعين على بحثه « على وجه الاستعجال » أو إذا كان قد أدرج تحت الموضوع المعتاد « أى موضوعات أخرى » .

١٧ – Mem. Con. . وهذا يعنى أنه « لا أحد يعارض » بمعنى أنه ليست هناك أصوات ضد الاقتراح ولكن بعض الأعضاء امتنعوا عن التصويت .

١٨ – No Confidence . حجب الثقة . إذا ما تكرر الأعضاء فى اجتماع ما أو كانوا على خلاف مع رئيس الجلسة ، فربما قدموا اقتراحاً بحجب الثقة عن الرئيس . وإذا حدث ذلك فلابد أن يتنازل الرئيس عن مركزه لنائبه أو أى شخص آخر يعينه المجتمعون . ولا بد أن تكون هناك أغلبية ساحقة فى صالح هذا القرار .

١٩ – Point of Order : الموضوعات الشكلية .

هذا الموضوع يختص بالإجراءات فى اجتماع ما أو استفسار متصل بالنظم القائمة أو بدستور المنشأة يثيره أحد الأعضاء خلال الاجتماع مثل عدم تكامل العدد الكافى .

٢٠ – Poll أخذ الأصوات . تعبير يقال عن طريقة التصويت فى الإنتخاب ، ويأخذ ذلك عادة شكل الاقتراع السرى فى الاجتماع عن طريق رقعة الاقتراع السرى – وطريقة أخذ الأصوات توضع أسسها فى التنظيم القائمة ساو فى دستور المنشأة .

٢١ – Putting the Question . لإنهاء المناقشة على اقتراح ، من المعتاد أن يقفل رئيس الجلسة المناقشة بإعلانه « والسؤال أمام المجلس هو ... »

٢٢ – Question be now put قفل باب المناقشة . إذاما شعر الأعضاء أن مناقشة كافية جرت على اقتراح ما ، فربما يثار الرأى « بقفل باب المناقشة » . فإذا تم ذلك كان لمقدم الاقتراح وحده حق التعقيب ، ثم تؤخذ الأصوات . وإذا هزم هذا الرأى « قفل باب المناقشة » فإنه يمكن للمناقشه أن تستمر .

٢٣ – Quorum . تكامل العدد القانونى . وهذا يعنى الحد الأدنى لعدد الأشخاص الذين يجب حضورهم ليكون الاجتماع قانونيا . وهذا توضع أسسه فى دستور أو قوانين المنشأة .

٢٤ – Reference Back : إعادة النظر . وهذا تعديل إحالة تقرير أو أى موضوع ثانية للهيئة أو الشخص الذى قدمه لاعادة النظر . وإذا هزم الاقتراح « إعادة النظر » ، استمرت المناقشة .

٢٥ – القرار : Resolution قرار رسمى يتخذ فى اجتماع . ولابد أن يقدم ويؤيد ويعرض فى الاجتماع بالطريقة المعتادة ولا يمكن إلغاء قرار فى الاجتماع الذى اتخذ فيه .

٢٦ – Rider اقتراح بالإضافة . هو جملة أو عبارة إضافية تضاف الى القرار بعد تحريره ويختلف عن التعديل فى أنه يضيف إلى القرار بدلا من تعديله . ولابد من تقديمه وتأييده وعرضه على الاجتماع بنفس طريقة الاقتراح .

٢٧ – Right of Reply : حق الرد – لمقدم الاقتراح حق التعقيب عندما يتم مناقشة الاقتراح – وله حق التعقيب مرة واحدة فقط ، وبعدها يعرض على الاجتماع لأخذ الأصوات :

٢٨ – Seating Arrangements ترتيبات الجلوس . جرت العادة بأن يجلس رئيس الجلسة على رأس منضدة الاجتماع بحيث يكون السكرتير على يمينه وأمين الصندوق على يساره .

٢٩ – النظم القائمة Standing Orders هى عبارة القوانين المنشأة لتنظيم

سير الأمور . ويمكن أن يطلق عليها اسم « دستور » .

٣٠ ـ subcommittee . اللجنة الفرعية . تعين اللجنة الفرعية بواسطة اللجنة العامة لبحث فرع معين من عملها . ولابد أن تقوم اللجنة الفرعية بانجاز الأعمال التي وضعت لها بواسطة اللجنة وأن ترفع تقريرا إلى اللجنة من آن لآخر .

٣١ ـ Teller العاد . يطلق هذا الاسم على الشخص الذى يقوم بعد الأصوات فى الاجتماع .

٣٢ ـ unanimous . بالاجماع . إذا ما صوت جميع الأعضاء لصالح اقتراح فيقال أنه تمت الموافقة عليه بالاجماع .

الاعداد للاجتماع

Preparation for a Meeting

قبل أن يبدأ الاجتماع يجب أن يتأكد السكرتير من أن .

(ا) ترتيبات الجلوس على ما يرام .

(ب) أن أمام كل عضو كفايته من أوراق الكتابة .

(ج) أوراق جداول الأعمال متوافرة فى حالة ما إذا احتاج عضو الى نسخ أكثر .

(د) كمية مناسبة من المياه والأقداح متوافرة .

(ه) الطفايات متوافرة وفى أماكن مناسبة .

(و) والأشياء التالية قد استحضرت الى الاجتماع :

١ ـ محضر الجلسة السابقة .

٢ ـ كل الأوراق المطلوبة وملفات المراسلات .

٤ ـ سجل الحضور أو ورقة الحضور .

٥ ـ المراجع والقوانين القائمة وغير ذلك

محضر الجلسة

Minutes

محضر الجلسة عبارة عن سجل لاجراءات الاجتماع ويحتفظ به كسجل مختصر ودقيق وواضح لوضوع الذى تم بشأنه اجراء . والسكرتير مسئول عن حضور الاجتماع وتدوين تفاصيل القرار التى تم التوصل إليها كتابة . ولابد أن يدون بالاختزال نص كلمات كل قرار تم إقراره وأسماء المقترحين المؤيدين وليس من الضرورى تسجيل ذلك كلمة بكلمة . وانما يجب أن يتأكد من أن كل المحاورات تأييداً للقرارات الجوهرية أو ضدها قد سجلت . ومن المفيد أن يدون محضر الجلسة فى دفتر دى صفحات سائبة ليمكن كتابته على الآلة الكاتبة .

وإذا ما اتبعت هذه الطريقة فلابد من بذل عناية كبيرة لتأكيد ضمانها باعتبارها أوراق معرضة للضياع حيث أن الأوراق سهلة الضياع ويمكن ألا تجد طريقها إلى مكانها الصحيح . وأن الاحتفاظ بمحضر الجسة فى مأمن لأمر مهم حيث أنه يعتبر سجلا دائما للاجراءات فى اجتماع ما يمكن الرجوع إليه فى تاريخ لاحق عند مراجعة الموضوع المطروح للبحث وبذا فسوف يتأكد أن لمحضر الجاسة غرضا فى المستقبل مثلما له فى الحاضر، وأنه يمكن الرجوع إليه لمعرفة سبب اتخاذ قرار معين . وينبغى كتابة محضر الجلسة حالما كان ذلك ممكنا بعد الإجتماع حيث أنه من السهولة بمكان أن يكون دقيقاً عندما تكون المناقشات مازالت عالقة بالذهن. ولابد من كتابته كله بصيغة الغائب وفى الزمن الماضى .

ومن الجوهرى أن يكون محضر الجلسة :

(أ) دقيقا حتى يمثل سجلا صادقا للاجراءات .

(ب) موجزا حتى يعطينا تلخيصا الأمور الهامة التى نوقشت والقرارات

التى تم التوصل إليها لأغراض القراءة والتأكد فى الاجتماع المقبل والرجوع إليه مستقبلا .

(ح) واضحا : لدرجة أن الغائبين عن الاجتماع يمكن أن يحاطوا علما بالإجراءات وحتى لا يكون ثمة شك فى المداولات السابقة .

وعند كتابة مجموعة من محاضر الجلسات على الآلة ، تراعى ضرورة ترك هامش أيسر مناسب لرؤوس الموضوعات الفرعية. وينبغى تسجيل محضر الجلسة على النحو التالى . -

١ - وصف للاجتماع يتضمن نوع الإجتماع وميعاده وتاريخه ومكانه .

٢ - أسماء الحاضرين وعلى رأسها اسم رئيس الجلسة .

٣ - تلاوة محضر الجلسة للاجتماع السابق .

٤ - الموضوعات التى طرأت .

٥ - الاعتذارات عن الحضور .

٦ - المراسلات .

٧ - الموضوع العام لابد أن تشتمل القرارات على نص الكلمات التى ألقيت فى الإجتماع .

٨ - أية موضوعات أخرى - وتسجل بنفس النظام الذى تم به تناولها فى الاجتماع .

٩ - ميعاد الإجتماع المقبل .

١٠ - توقيع رئيس الجسة بأحرف كبيرة وتاريخ الإجتماع عند اعتماد محضر الجلسة .

وتقدم للرئيس مسودة لإعتمادها قبل كتابة الصورة النهائية على الآلة الكاتبة .

ويطلب الرئيس من السكرتير تلاوة محضر الجلسة الخاص بالإجتماع السابق .

أما إذا كان محضر الجلسة قد تم توزيعه، فإنه يعتبر قد تم الإطلاع عليه إذا وفق على ذلك بواسطة جميع الأعضاء .

وإذا ما أشار أحد الأعضاء إلى خطأ فى محضر الجلسة فإن رئيس الجلسة أو الأمين (السكرتير) يقوم بتصويب الخطأ فى محضر الجلسة قبل اعتماده باعتباره قد صوب . وبمجـــرد اعتماد محضر الجلسة ، فلا يمكن تغييره بأى حال .

وينبغى أن يلاحظ طلبة أعمال السكرتارية أن محضر الجلسة سجل موجز للإجراءات فى أى اجتماع ، وألا يخلطوا بينه وبين تقرير عن تسجيل الجلسة كلمة بكلمة أو تلخيصا . فالأول سجل لاجتماع أو ندوة أو مناقشه تم تسجيلها وكتابتها كلمة كلمة ، أما الآخر فهو تلخيص لقطعة أدبية أو خطاب أو تقرير مراسلات معبرأ بشكل جلى ووجيز عن كل الحقائق الهامة للنص الأصلى .

محضر جلسة اللجنه الرياضية

- تم عقد اجتماع للجنة الرياضية بمنتج الخيرية فى السرادق الرياضى يوم الاثنين ٣٠ يونيو ١٩ فى السابعة مساء .

الحاضرون

السيد ج . هـ . توماس (فى مقعد الرئيس)

الآنسة د . أشتون

السيدة ا . جاردنر .

السيد ا . ايفانز

السيد ج . ربلاى

السيد هـ . سنس

السيد رت . بيرد (سكرتيراً)

محضر الجلسة : تمت تلاوة محضر جلسة الاجتماع وتمت الموافقة والتوقيع عليه من الرئيس .

الموضوعات التي طرأت : أن السيد ايفانز قد أبلغ أن لم شمل أعضاء نادي كرة القدم قد أثبت نجاحا .

التقرير المالي : تمت تلاوة تقرير عن الوضع المالي الحالي للجنة ووفق عليه وبالإضافة . فقد تمت الموافقة على التقرير الذي سيقدم إلى الاجتماع السنوي الذي يعقد في ١٤ يوليو ١٩ .

التنس . أشارت الآنسة آشتون أن ثمة نقص في التسهيلات المقدمة للذين يرغبون في لعب التنس . ولقد ذكرت أن الملعب الوحيد المغطى بالحشائش المملوك للجنة غير مناسب بسبب الطلب الدائم الذي أوجبه حماس أعضاء النادي وتساءلت عما إذا كانت اللجنة تستطيع أن تجد حلا تبد ملعب آخر . وذكر السيد ربلاي أن أعضاء التنس قد تبرعوا اكتتبوا بنسبة كبيرة من رأس المال الذي تحت أيديهم حاليا ، وأنه يعتبر توصية الآنسة آشتون تستحق التزكية . وأشار رئيس الجلسة إلى أن الطلب لابد أن يقدم أولا في مجلس الإدارة لموافقتهم .

تقرر . أن يقوم السكرتير بتقديم طلب إلى مجلس الإدارة لتدبير ملعب آخر مغطى بالحشائش ملاصقا للملعب الحالي . ولقد تقرر عقد الإجتماع التالي للجنة يوم الثلاثاء الثالث والعشرين ٢٣ يوليو ١٩ .

الرئيس

٢٣/٧/ ١٩

(٣٣ محضر جلسة لاجتماع لجنة)

وشكل ٣٣ مأخوذ من مجموعة من محاضر الجلسات لاجتماع لجنة متضمنا لقرار رسمي .

تسجيل الإجتماعات Recording Meetings

إذا طلب تسجيل تقرير عن اجتماع ، فيمكن أن يسجل عن طريق المختزلين أو بآلة تسجيل . وليست آلات التسجيل بنفس نجاح المختزلين ، فانها لاتستطيع أن تذكر اسم المتحدث إذا لم يذكر الإسم، وكذا فان الأمر يتطلب عدة شرائط ويحتاج كتبة الاختزال إلى سرعات من ١٨٠ إلى ٢٠٠ كلمة فى الدقيقة . ويستطيع سكرتير ذو سرعة من ١٢٠ إلى ١٤٠ كلمة فى الدقيقة أن يسجل فى المعتاد كل ما يطلب من أجل محاضر الجلسة للاجتماعات .

محضر جلسة غير رسمى Informal Meeting Minutes

يبين شكل ٤١ محضر جلسة مأخوذ من مجموعة محاضر لاجتماع غير رسمى لجمعية ، وفى هذه الحالة ، لم تكن القرارات الرسمية مطلوبة . وكل ما هو مطلوب فى محضر الجلسة للاجتماعات غير الرسمية المداولات المؤيدة وضد القرارات التى تم التوصل إليها وكذا النتائج الختامية .

محضر جلسة لاجتماع مجلس الإدارة Board Meeting Minutes

شكل ٤٢ مأخوذ من مجموعة من محاضر الجلسة لاجتماع مجلس إدارة .

محضر جلسة لاجتماع

تم عقد اجتماع لجنة تنظيم المؤتمر الجمعية القومية التجارة فى مكتب السكرتير العام بالإدارة العامة للجمعية الموافق ٢٣ مايو ١٩ فى الساعة الثانية والنصف مساء .

الحاضرون :

السيد ج . م . سترانج (فى مقعد الرئيس)

الآنسة ح . ت . برانسون

السيد ب . و . هرايت (السكرتير العام)

صودق على الجلسة السابقة الذى تم توزيعه على كل الأعضاء واعتمد من رئيس الجلسة .

الموضوعات التي استجدت : لم تستجد أية موضوعات .

الاعتذارات .

ذكر السكرتير أن السيد توماس قد دخل المستشفى لفحص طويل ربما ينتج عنه عملية جراحية كبيرة . ولقد طلب من السكرتير أن يتصل بالسيد توماس لينقل له أصدق تمنيات اللجنة بالشفاء العاجل .

زارت الآنسة برانسون والسيد كارتر مدينـــة المؤتمر وتفقدا الموقعين المقترحين وهما الكشك الملكى وقاعة الرقص بالقصر . ولقد عبرا عن رأيهما بأن إمكانيات السمع فى الكشك حسنة ، ولكن ليست هناك تسهيلات بخصوص المرطبات ، وأن المنصة صغيرة جداً وأن المكان الأوحد للزوار فى الشرفة المزينة والتى تقع بعيداً جداً عن المنصة . وعلى النقيض من ذلك فإن قاعة الرقص بها مكان متسع للزوار وكذا مكان مناسب للمنفعة ، وتسهيلات بخصوص المرطبات ولكن إمكانيات السمع ضعيفة .

ولقد أوضح السكرتير أن الكشك يمكن أن يسع السيدات والزوار فى الساحة دون ما حاجة إلى استخدام الشرفات ، وأكد أن الكشك يعتبر أكثر الاقتراحات واقعية من وجهة نظر الخطابة المؤثرة . ووفق على توصية السكرتير الخاصة بالكشك الملكى باعتبار أن المؤتمر سوف يرجأ فى الضحى وبعد الظهر لفسحة من الوقت . ولقد اتفق على أن يتخـــذ السكرتير الترتيبات لحجز الكشك الملكى .

أية موضوعات أخرى : (ا) المؤتمرات المقبلة .

أثارت الآنسة برانسون موضوع المؤتمرات المقبلة وتساءلت عما إذا كان ميعاد المؤتمر فى وقته الصحيح من السنة . وهى تعتقد أن عيد الفصح أنسب كثيراً من أحد العنصره . وأشار السكرتير إلى أنه لو عقد المؤتمر فى عيد الفصح فان ذلك يضع على كاهل موظفى المكتب عبئا ثقيلا جداً لأن الاجتماع السنوى يعقد كذلك فى هذا الوقت . ولقد قال رئيس الجلسة بأن الوقت أصبح متأخرا لمناقشة موضوع كهذا واقترح مناقشته فى الاجتماع القادم للجنة التنفيذية ، ووافقت الآنسة برانسون على ذلك .

(ب) توجيه الشكر :

اقترح السيد كارتر وأيدته الآنسة برانسون توجيه الشكر العميق إلى رئيس اللجنة لحضوره اجتماعات اللجنة ومعالجته لكل هذه الموضوعات فى يسر وبكفاءة .

تقرير إلى المجلس :

- أكد السكرتير أنه سوف يقدم تقريراً مناسباً إلى المجلس .

١٤/٧/ ١٩ الرئيس

(شكل ٣٤ — محضر جلسة لإجتماع غير رسمى لجمعية)

شركة الصناعات X. L. N. T. المتحدة

اجتماع مجلس الادارة

إجتماع مجلس الادارة الذى عقد بمكاتب الشركة الرسمية فى الواحد والعشرين من يوليو ١٩ فى الثانية والنصف مساء .

الحاضرون . السيد ت. د. براون (فى مقعد الرئيس)

السيد ج. لويس
السيد ب. ل. د. ستيفنسون } مديرون
السيد س. ت. كول

السيد ا. تومسون سكرتير

بحضور. السيد ج. برانديش محام

السيد ا. كولى مراقب حسابات

محضر الجلسة .

تمت تلاوة محضر الجلسة للاجتماع السابق للمديرين الذى عقد فى ٢٨ يونيو ١٩ وصودق عليه واعتمد .

١ نظام البطاقات المثقبة :

قدم السكرتير تقريراً هو نتيجة الاستفسارات التى أجراها مع بعض صناع لوازم البطاقات المثقبة ، مجملا المبلغ المطلوب للحصول على المهمات التى سوف تتكفل بقدر كبير من العمل فى بضع إدارات من إدارات الشركة .

استقر الرأى على أن يدخل نظام البطاقات المثقبة فى الحسابات منذ أول يناير ١٩ بالشركة ، وينبه على السكرتير بقبول العرض المقدم من شركة الماكينات الحاسبة تربل فرى Trouble free ، بمبلغ عشرة آلاف جنيه استرلينى مع تقديم الضمانات المناسبة .

الاجتماع القادم :

تحدد موعد الاجتماع القادم فى ٤ سبتمبر ١٩ فى الثانية والنصف فى المكاتب الرسمية .

الرئيس (رئيس الجلسة)

١٤/٩ ١٩ (شكل ٣٥ ـ محضر جلسة اجتماع مجلس المديرين)

اسئلة

١ ـــ أكتب مذكرات مختصرة عن هدف وتسجيل محاضر جلسات الإجتماعات .

(جمعية الملكية للصور)

٢ ـــ ماذا تفهم من كلمة « محضر الجلسة » وما هى المعلومات التى تتوقع أن تضمها هذه المحاضر ، ولماذا يكون حفظها مهماً ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٣ ـــ تعقد شركتك اجتماعا هاما للممثلين فيما وراء البحار لمدة ثلاثة أيام. ومن اللازم أن يكون تقرير حرفى للاجتماع فى متناول اليد . وكذا فان نسخاً طبق الأصل مطلوبة للتوزيع خلال أربعة يوما. وطلب منك أن تقترح الترتيبات التى يمكن اتخاذها .

(الجمعية الملكية للفنون)

٤ ـــ ماذا تفهم من الآتى

(ا) محاضر الجلسات (ب) المفكرة (ج) تقرير نصى (د) تلخيص ؟

٥ ـــ ما هو الهدف من المفكرة ؟ قم باعداد مفكرة لاجتماع للجنة الكانتين على أن يكون ضمنها ثلاثة موضوعات لمناقشتها فى الإجتماع .

(الجمعية الملكية للفنون)

٦ ـــ صف واجبات السكرتير أثناء اجتماع ما

٧ ـــ قم باعداد مفكرة للاجتماع السنوى العام لاتحاد الطلاب .

٨ — يرغب رئيسك فى الدعوة إلى إجتماع لموظفى قسم المبيعات الخارجية وطلب إليك أن تكتب مذكرة مختصرة ، شارحا أن اجتماعا سوف يعقد وأن تعد مفكرة للموافقة عليها . وهو يريد أن يناقش الخطوط الجديدة للبيع التى سوف تكون فى السوق فى الربيع ، وكذا الأثمان المعدلة للمنتجات الأساسية وكذلك المقترحات بالنسبة للطريقة المبسطة لتسليم الدخول الشهرية .

(الجمعية الملكية للفنون)

٩ — أكتب محضر جلسة لاجتماع اللجنة الرياضية متضمنا قرارا بتعبئة الجهود لإيجاد ملعب جديد تكسوه الحشائش .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٠ — قمت بكتابة الرسالة التالية على الآلة الكاتبة بعد املائها عليك من رئيسك ، وطلب إليك أن تشرح ما استطعت أن تفهمه من الكلمات والعبارات المطبوعة بحروف الطبع المائلة .

عزيزى السيد سنكلير

ارفق طيه مفكرة متصلة بالاجتماع الذى سيعقد فى يوم الجمعة .

وأملى أن تجد الوقت مناسباً للحضور . ونحن متأكدون من حضور العدد الكافى من الأعضاء . ولكن من المرجح ، نظراً لبعض الاقتراحات التى أشرت أنا إليها بعلامة النجمة أن يكون الإدلاء بالاصوات حسب جداول الانتخاب ، وقديكون من الضرورى أن يستخدم الرئيس حقه فى « صوت ثان » للترجيح أما فيما يختص باستمرار إصدار أسهم فان مذكرتنا ومواد الشركة — فى نظرى — فى حاجة إلى إصـــلاح . وفى إجتماع عقده المديرون اتفق بدون معارضة على أن يسير الإصدار الجديد بنفس سرعة الإصدار الأول والثانى .

وأما بخصوص موضوع أخذ تعهد بالولاء بالنسبة للسيد برايت ، فإننى أتوقع اختلافا كبيراً فى الرأى وأنت تذكر أنه عندما أثير الموضوع فى المرة الأخيرة فإن الرئيس وجد من الضرورى أن يطرح إقتراحا بإنهاء المناقشة .

أما بخصوص نقض العقد المحتمل بواسطة جماعة براكفو ، فإنى أميل إلى أننا ينبغى أن نضغط بشأن لجنة لهذا الغرض لكى تقوم بالتحرى الكامل — وقبل أن نقام بعرض الأمر على القضاء —

فمن الواضح أنه من الضرورى أن نحاط بكل نواحى القضية بشكل تام .

ما المخلص

(دبلوم السكرتارية الخاصة — غرفة لندن التجارية)

١١ - (أ) ما هى وظائف اللجنة الفرعية ؟

(ب) ما هى مفكرة رئيس الجلسة ؟ ولماذا يحتاج إلى مفكرة ؟

(ج) ما هى المعلومات التى ينبغى أن تحتوى عليها ملاحظات الاجتماع ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

١٢ - أعد قائمة لما ينبغى أن يأخذه السكرتير أو تأخذه السكرتيرة معها إلى اجتماع ما واضعاً فى الاعتبار أن السكرتير هو الذى يمد رئيس الجلسة بكل ما يحتاج إليه .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٣ — التحقت بالعمل فى شركة لها ١٢٩ فرعاً فى المدن الرئيسية فى انجلترا ويعقد اجتماع لمدة يومين يحضره مديرو الفروع عادة فى مناطق مختلفة ، وسوف يكون مقر الاجتماع فى المنطقة الشمالية الغربية - اكتب مسودة رسالة دورية معلناً مديرى الفروع بتفاصيل المؤتمر (يشار إلى موضوع الاجتماعات بإيجاز).

(دبلوم السكرتارية الخاصة - غرفة لندن التجارية)

١٤ — عليك أن تعد مذكرة لاجتماع وكذا المفكرة موضحاً أربعة بنود فيما يختص باجتماع سنوى أو اجتماع لمجلس الإدارة . تخيل أنك حضرت هذا الاجتماع وسجلت وقائع الجلسة . اكتب البنود الثلاثة الأولى .

(دبلوم السكرتارية الخاصة - غرفة لندن التجارية)

الفصل الثالث عشر

ضريبة الدخل والتأمين القومى

Income Tax and National Insurance

من المرغوب فيه الإلمام بضريبة الدخل والتأمين القومى بالنسبة لموظف السكرتارية على كل المستويات . فقد يستدعى كاتب الاختزال ، مثلا ، إلى جانب أعماله فى كتابة الاختزال والكتابة على الآلة ، لإعـــداد كشوف الرواتب الأسبوعية أو الشهرية للموظفين . وينبغى على السكرتير الخاص كذلك أن يكون واقفاً على أسس ضريبة الدخل ، حيث أنه يجب أن يكون قادراً على فهم ، بل إذا دعت الضرورة ، على تجميع سجلات ضريبة الدخل الشخصية الخاصة برئيسه .

ادفع حسبما تكسب: **Pay as You earn**

هذا النظام يتبع فى استقطاع ضريبة الدخل من الأجور والرواتب حسب نظام E ضريبة على أى دخل يتحصل عليه من العمل . وفى ظل هذا النظام فإن المستخدم يدفع ضريبة دخله حسبما يكسب . ونظام « ادفع حسبما تكسب » P.A.Y.E يطبق على كل أولئك الذين يوظفون ويتقاضون دخلامستحقاً لايتعدى الحد الأدنى المحدد سنوياً .

ومزايا هذا النظام بالنسبة للدولة هى أن الضرائب تجمع بشكل منتظم كل أسبوع أو كل شهر بواسطة أصحاب العمل من كل المستخدمين لديهم ، بحيث يرفعون عن كاهل سلطات الضرائب الداخلية عبء جمع الأموال من الأفراد . فيبعث المستخدم بشيك إجمالى إلى مأمور الضرائب مرة فى الشهر . وتتأكد الدولة كذلك من أنها حصلت كل ضريبة الدخل المستحقة ، وليس من المرجح أن تنشأ ديون ميتة فى ظل هذا النظام .

ويستفيد المستخدم لأن قيمة الضريبة التى يدفعها متناسبة مع كسبه الحقيق

ويسوى الخصم الأسبوعى أوالشهرى للضريبة بحيث يواجه أى تغير فى الكسب، وهو لا يتحمل مشكلة إرسال الضريبة إلى مأمور الضرائب ، حيث أن قيمة الضريبة تخصم من راتبه الأسبوعى أو الشهرى .

وتعتمد قيمة الضريبة التى يجب أن يستقطعها صاحب العمل فى يوم الصرف على :ـ

(ا) رقم المستخدم الرمزى ـ المدون على بطاقة الخاصة بتحصيل الضريبة ـ والذى يبين التنزيلات الخاصة بضريبة دخله وقيمة الضريبة الواجب استقطاعها.

(ب) إجمالى راتبه منذ بداية السنة الضريبية .

(ج) إجمالى الضريبة المخصومة فى الأيام السابقة فى السنة الضريبية الحالية .

خطوات النظام : How the Scheme is worked

فى كل يوم صرف —

(ا) يحسب صاحب العمل القيمة المستحقة لكل مستخدم .

(ب) يضيف القيمة «ا» إلى إجمالى المدفوع للمستخدم منذ ٦ أبريل .

(ج) يحسب قيمة (المعفى من الضريبة) الذى من حق المستخدم ، طبقاً لرقمه الرمزى . ويرجع إلى الجدول ا (جدول الإعفاء) من جداول الضريبة .

(د) يطرح « الأجر المعفى من الضريبة » فى (ح) من إجمالى الأجر لغاية التاريخ فى (ب) حتى يتوصل إلى الأجر المستحق الضريبة .

(ه) يحسب الضريبة الكلية المستحقة حتى ذلك التاريخ بالرجوع إلى قيمة « الأجر المستحق الضريبة » فى جدول ب « جدول الأجر المستحق الضريبة » فى جداول الضريبة .

(و) يطرح قيمة الضريبة التى خصمت فعلا من الضريبة الكلية المستحقة حتى التاريخ « ه » متوصلا إلى القيمة الواجب خصمها من إجمالى أجر المستخدم فى يوم الصرف المشار إليه .

وأحياناً — كما فى المثال الآتى — إذا كان المستخدم قد قام بالعمل لأسبوع

قصير — فإن رقم الضريبة الكلية الذى تبينه جداول الضريبة ربما يكون أقل من الضريبة المخصومة فعلا ، وفى هذه الحالة فإن على صاحب العمل أن يرد الفرق إلى المستخدم بدلا من عمل أى خصم . صاحب العمل المسئول عن حفظ سجلات بأرقام الأجور المدفوعة والضريبة المخصومة فى كل يوم صرف .

بطاقات تحصيل الضريبة : Tax Deduction Cards

تحسب قيمة الضريبة على كسب المستخدم على بطاقة تحصيل الضريبة وتوضح كل بطاقة تحصيل ضريبة الخاصة بالمستخدم الرمز الذى بالرجوع إليه تحسب الضريبة .

ويزود كل صاحب عمل بجداول الضريبة الأسبوعية لاستخدامها مع بطاقات تحصيل الضريبة الأسبوعية أو الشهرية ويجب إعادة هذه البطاقات إلى مأمور الضرائب فى نهاية السنة الضريبية وترسل بطاقات وجداول الطوارىء إلى أصحاب العمل بالنسبة للمستخدمين الذين لم ترد لهم بطاقة تحصيل ضريبة أو رمز وكذا لبعض المستخدمين الجدد .

الأرقام الرمزية : Code Numbers

فى الخانة الموجودة بالبطاقة والمعنونة « الرمز » يدون إما رقم ، والذى قد يكون رقما من صفر إلى ١٨٠ أو الحرفان (S.P.) قياس المعدل Standard Rate أو (N. T.) لاضرائب No Tax . وحينما يكون الرمز رقما من ١ إلى ١٨٠ فإن ذلك يشير إلى المكان فى الجدول ا من جداول الضريبة الذى لابد من الرجوع إليه للاستدلال على قيمة المعنى من الضريبة الواجب تدوينها على بطاقة تحصيل الضريبة الخاصة به . وإذا غير رمز المستخدم فإن مصلحة الضرائب تبلغ صاحب العمل . وإذا ما اشتكى أحد المستخدمين من أن رمزه غير صحيح أو أنه معترض عليه ، فإن عليه مراجعة مصلحة الضرائب التى تبلغه بأنه ينبغى على صاحب العمل مراعاة الرمز الذى أخطر به حتى يتلقى تعليمات بالتغيير .

والمعلومات التى تساعد سلطات الضرائب الداخلية على تخصيص الرمز

المناسب مستمدة من كشف الضريبة العامة وطلب العلاوات الواجب استكمالها سنويا بواسطة الموظف .

وترسل المستندات اللازمة المستمدة من هـذه المعلومات إلى صاحب العمل والتى تساعده على عمل التحصيلات الضريبية السليمة كل يوم صرف .

جداول الضريبة Tax Tables

يزود أصحاب العمل بجداول ضريبة منفصلة لكل أسبوع من السنة . ويشتمل كل جدول أسبوعى على جزئين : ـ

جدول (أ) جدول المعفى من الضريبة . وهذا يبين لكل رقم رمزى القيمة الكلية المعفاة من الضريبة الحالية ، أى الأجر الأسبوعى المعفى المحدد مضروبا فى عدد الأسابيع .

جدول (ب) : جدول الأجر المستحق الضريبة . وهذا يبين الضريبة الكلية المستحقة على الأجر المستحق الضريبة فى تاريخه ، أى إجمالى الأجر الكلى فى تاريخه مطروحا منه الأجر المعفى من الضريبة فى تاريخه .

وثمة جداول ضرائب شهرية للمستخدمين الذين يتقاضون أجورهم شهريا أو على فترات أطول ، وهناك جداول منفصلة لكل شهر .

وينبغى أن يقدم صاحب العمل صورة من جداول الضريبة لتكون فى متناول يد كل المستخدمين الذين يرغبون فى مراجعة الاستقطاعات التى أستقطعت من رواتبهم . ويمكن الحصول كذلك على جداول الضريبة بالرجوع إليها فى المكتبات العامة ومأموريات الضرائب وغيرها .

تحصيل أورد الضريبة . Deduction or Refund of Tax

تحصل الضريبة أو ترد طبقا لجداول الضريبة طالما دفع أجر المستخدم دون ما التفات إلى الفترة التى تحصل عنها الأجر حتى لو وقعت هذه الفترة فى سنة ضريبية سابقة .

ويجب حساب استقطاعات الضرائب بالنسبة لإجمالي الأجر وقبل إجراء استقطاعات أخرى مثل ضريبة التأمين القومى بالنسبة للمستخدمين ، وأقساط المعاشات ، واشتراكات اتحاد التجارة .

ويشتمل « الراتب » لأغراض ضريبة الدخل على المرتبات والأجور والأجور والأتعاب والأجر الإضافي والمكافآة ، والعمولة والمعاش والأجر أثناء الاجازة .

ويوضع فى الاعتبار الدخل الذى لا يمكن استقطاع الضريبة منه ، مثل المنافع المعينة والدخل على صورة أسهم فى تحديد الرقم الرمزى لدافع الضريبة ، ويطلب من صاحب العمل عمل بيان بها فى نهاية العام .

عندما يترك المستخدم العمل . Employee Leaving

إذا ماترك مستخدم العمل يحتفظ له صاحب العمل ببطاقة استقطاع الضريبة ويجب إعداد شهادة على الاستمارة ٤٥ « بيانات عن المستخدم الذى يترك العمل » كما سنشرح فيما بعد .

الاستمارة ٤٥ P.

يسلم الجزء رقم ٢ والجزء رقم ٣ من الاستمارة ٤٥ P إلى المستخدم عند تركه العمل ، ويرسل الجزء رقم ١ فوراً إلى مصلحة الضرائب . ويجب على المستخدم أن يفصل الجزئين . وبمجرد أن يبدأ عمله الجديد فإنه عليه أن يسلم الجزئين لصاحب العمل الجديد . وفى أية حالة كهذه فإن إذا زاد الكسب عن الحد الأدنى المستحق الضريبة ، وجب على صاحب العمل أن يرسل الاستمارة ٤٦ P إلى مصلحة الضرائب وأن يعد بطاقة طوارىء . وتحصل الضريبة وقتئذ طبقا للتعليمات الموجودة على جدول بطاقة الطوارىء حتى ورود توجيهات أخرى من مصلحة الضرائب .

وإذا ما كان المستخدم غائبا عن العمل . كأن يكون مريضا . فإن له الحق فى

استرداد أى ضريبة دخل تكون مستحقة له فى يوم الصرف العادى شريطة أن يقوم بعمل الترتيبات اللازمة لاسترداد المبالغ . وإذا لم يقم باستردادها فإن حساب الضريبة يسوى منذ أول يوم صرف لرجوعه للعمل .

شهادة الأجر واستقطاعات الضرائب:

Certificate of Pay and Tax Deductions

بعد الخامس من إبريل فى كل عام يطلب من صاحب العمل أن يعطى شهادة أجر واستقطاعات الضريبة إلى كل مستخدم فى خدمته فى ذلك اليوم والذى خصمت من راتبه الضريبة .

ويجب أن نبين الشهادة القيمة الكلية المدفوعة للمستخدم طوال العام المنتهى فى ذلك اليوم والضريبة الكلية المخصصة .

أخطاء فى استقطاع أورد الضريبة

Errors in Deducting or Refunding Tax

من الأهمية بمكان قيد استقطاعات الضريبة فى البطاقة بشكل صحيح . ومن المرغوب فيه مراجعة الجمع والطرح على البطاقة . وإذا ما اكتشف صاحب العمل خلال العام أن خطأ قد ارتكب فى استقطاع الضريبة فى أسبوع أو شهر سابق من السنة فينبغى تصحيح الأمر فى الأسبوع أو الشهر الذى اكتشف فيه الخطأ . ولا ينبغى تغيير أو محو القيودات الأصلية . وإنما تعمل علامة أمامها لتبين أن الخطأ قد اكتشف وصحح فى أسبوع لاحق .

تمتد السنة الضريبية من ٦ إبريل إلى ٥ إبريل . وفى واقع الأمر ، فإن الدخل الذى يحصـــل ، بالنسبة لأغراض الضرائب يكون عن السنة السابقة باستثناءات قليلة . ويطلب من صاحب العمل أن يورد المتحصل لمأمور الضرائب بحيث لا يتعدى ذلك التاسع عشر من إبريل فى كل عام ، من الأجر واستقطاعات الضرائب لكل المستخدمين الذين تقرر لهم بطاقة تحصيل ضريبة أو بطاقة طوارىء طوال العام المنتهى فى ٥ إبريل السابق .

طلب العلاوات : Claim for Allowances

يتبع الإجراء التالى فى حساب الرقم الرمزى للمستخدم .

١ — يملأ طلب العلاوات وكشف الدخل بواسطة المستخدم ويرسل لمصلحة الضرائب .

٢ — يرسل أشعار الرقم الرمزى بالنسبة للسنة الضريبية القادمة بواسطة مأمور الضرائب إلى المستخدم وإلى صاحب العمل .

٣ - يدون صاحب العمل على بطاقة تحصيل الضريبة الجديدة للسنة القادمة أى تغيير فى الرقم الرمزى للمستخدم .

٤ - ينبغى أن يراجع المستخدم أشعار الرمز . وإذا اعترض عليه فإن عليه أن يعطى تفاصيل عن العلاوات المطلوبة لمأمور الضرائب .

٥ - يجب تبليغ أية تغيرات فى العلاوات إلى مصلحة الضرائب حال حدوثها . والعلاوات العامة هى عبارة عن علاوات دخل مكتسبة مثل العلاوة الشخصية للعزاب أو المتزوجين ، علاوة دخل الزوجة ، أو مــــديرة البيت ، والأطفال والاقارب الذين يعولهم الشخص وتأمين الحياة وفوائد جمعية المبانى .

ولابد من طلب هذه العلاوات ساعة إعداد كشف ضريبة الدخل .

دليل صاحب العمل : Employer's Guide

لقدا عدت هيئة الضرائب الداخلية ، دليل صاحب العمل ، والذى ينبغى الرجوع إليه إذا ما ظهر استفسار فيما يتصل بإجراءات نظام ، ادفع على قدر ما تكسب ، وعلى السكرتير وكاتب الأجور أن يدونوا التغييرات التى ترد فى خطاب وزير الخزانة وتوصياته كل عام . وتخرج المنشورات لإرشاد دافعى الضرائب إلى التغييرات وقت حدوثها .

ضرائب ضافية: Surtax

يفرض معدل إضافى للضريبة يسمى بالضرائب الإضافية ، على أولئك الذين دخولهم الكلية بعد خصم العلاوات تزيد عن ٢١٠٠ جنيه استرلينى على معدل الدرجة . وتقدر الضريبة وتحصل بمعزل عن ضريبة الدخل وهى مستحقة الدفع فى أول يناير التالى للسنة التى ربطت فيها .

الأنظمة من A إلى D

لقد طرقنا النظام E للضريبة حيث أن للسكرتير اتصال اكبر به ، ومع ذلك فينبغى أن يلم بالأنظمة الأخرى من A إلى D .

النظام : A

هذه ضريبة على الدخل الناتج من ملكية لممتلكات (باعتبار القيمة السنوية للملك دخلا) . ويستدعى صاحب الملك لدفع ضريبة A وإذا لم يكن هو المالك فينبغى أن يستنزل القيمة المناسبة للضريبة من ايجاره . ولكيفية الوصول إلى القيمة الصافية المستحق دفع الضريبة عليها ، يطرح تنزيل للاصلاحات ، محسوبا بالقيمة السنوية ، من القيمة الاجمالية .

وإذا زاد معدل تكاليف الصيانة والاصلاحات والتأمين والإدارة لمدة تزيد عن خمس سنوات عن القيمة المسموح عن بها للاصلاحات ، فإنه يمكن طلب تخفيض الضريبة .

وينبغى الاحتفاظ بايصالات المبالغ المنصرفة على الاصلاحات ، حتى يمكن إستخدامها فى نهاية مدة الخمس سنوات للمطالبة بخفض الضريبة . ولا يدخل تحت هذا النظام ، مصروفات فى رأس المال ، بما فى ذلك التحسينات على الملك وإذا ذاد المبلغ الذى صرف على الاصلاحات عن المبلغ المسموح به بعد انقضاء فترة الخمس سنوات فإنه ينبغى ملء الإستمارة ٩٩ وإرسالها إلى مصلحة الضرائب . ويجب ارفاق إيصالات مفردات المصروفات المطالب بها بالاستمارة .

نظام B :

هذه الضريبة على الدخل ناتجة عن امتلاك أرض . وتدفع بواسطة شاغل الأرض ، وإذا كان شاغل الأرض هو مالكها فإنه يدفع ضرائب طبقاً لنظام A ، B . وعلى ذلك فإن المالك لا يدفع ضريبة طبقا لنظام B . على الأرض التى يؤجرها لأشخاص آخرين . وتحسب الضريبة على القيمة الاجمالية السنوية للأرض . ولا ينطبق هذا مع ذلك ـ على الأراضى الزراعية أو الأراضى التى تدار على أساس تجارى .

نظام C :

هذه ضريبة تحصل من أصولها ، أى قبل القبض ، على الدخل من الفوائد والأرباح أو الرواتب السنوية .

نظام D :

دخل لا يحصل عليه ضريبة فى مصدره ناتجة عن

١ ـ التجارة .

٢ ـ المهن والأعمال غير المندرجة تحت نظم أخرى .

٣ ـ الفوائد غير الخاضعة للضريبة .

٤ ـ أنواع متنوعة من الدخول غير مندرجة تحت نظم أخرى .

واجب السكرتير : The Secretary's Duty

إن واجب السكرتير والمسئولية الملقاة على عاتقه عنـــد معالجته لموضوع ضريبة الدخل الخاصة برئيسه ، شأنه شأن كل أمر ، أن يكون كتوماً وأن يعالج كل الأمور بأقصى درجة من السرية .

التأمين القومى

Natio al Insurance

يعود نظام التأمين القومى بأرباح مالية عند البطالة والمرض والاصابة أثناء العمل ، والأمومة ، والترمل ، والاحالة إلى المعاش ، والوفاة لقاء اشتراكات أسبوعية منتظمة . وهو منفصل تماما عن التأمين الصحى القومى الذى يقدم الرعاية الطبية والعلاج لكل فرد سواء كان مؤمنا عليه أم لا - وكل شخص مؤمن عليه فى ظل نظام التأمين القومى يكون فى أحد ثلاثة درجات وتعتمد فئة الاشتراك الذى يدفع أسبوعيا على الدرجة التى بها الشخص خلال ذلك الشهر . وهذه الدرجات هى -

١ - الدرجة الأولى : مستخدم (يعمل لحساب صاحب عمل)

٢ - الدرجة الثانية : يمتهن عملا حراً (يعمل لحسابة هو)

٣ - الدرجة الثالثة : متعطل (غير موظف ولا يعمل لحسابه) .

وتدفع الاشتراكات بواسطة طوابع التأمين القومى التى تباع فى مكاتب البريد وتلصق أسبوعيا على بطاقة التأمين القومى - وإذا تسلم شخص عمله ، فإن صاحب العمل يلصق الطوابع على البطاقة ثم يخصم نصيب المستخدم من الاشتراك من اجره ، إما إذا كان الشخص غير مستخدم أو يعمل لحسابه فإنه ينبغى أن يلصق الطوابع على البطاقة بنفسه

التغيب عن العمل بسبب المرض : **Absence from Employmet through Illness**

إذا ما تغيبت عن عملك بسبب المرض فينبغى أن -

١ - تطلب من طبيبك شهادة طبية وتملأ وجهى الشهادة ثم ترسلها فى خلال ثلاثة أيام من بداية المرض إلى مكتب التأمينات والمعاشات المحلى .

٢ - إذا تقرر إرسال شهادة طبية إلى مكتب التأمين القومى . فأرسل خطاباً

تذكر فيه أنك مريض وإذكر اسمك بالكامل وعنوانك ورقم التأمين القومى . ولابد أن تتبع الخطاب بشهادة طبية حالما كان ذلك ممكنا .

٣ ـ أن تبلغ صاحب العمل وتبعث بشهادة من طبيب .

٤ ـ أن تملأ شهادات على فترات أسبوعية وترسلها إلى مكتب التأمين القومى مالم يمنحك الطبيب واحدة لمدة أطول .

٥ ـ أن ترسل شهادة كاملة نهائية إلى مكتب المعاشات والتأمين القومى المحلى عندما تصبح قادراً على العمل .

٦ ـ أن تحصل على شهادة من طبيب لصاحب العمل يشهد فيها بلياقتك لاستئناف العمل . وليس على المستخدم الذى يتغيب عن العمل بسبب المرض أن يدفع اشتراكات التأمين القومى . ويمكن اقتراض قيمة الاشتراك إذا ما اقتنع رئيس الهيئة بالدليل القاطع بعدم قدرة المستخدم على الدفع .

المحافظة على البطاقة واستردادها : Custody and Return of Cards

المستخدم مسئول عن المحافظة الكاملة على بطاقة التأمين طالما استمرت خدمته . أما إذا فقدت أو اتلفت أو شوهت أثناء وجودها فى حوزته فلابد أن يبلغ مكتب المعاشات والتأمين القومى المجلس فورا وترد البطاقة إلى المستخدم فور إنهاء خدمته ما لم يكن قد ترك العمل دون ابلاغ أو إخطار صاحب العمل ، حيث يجب أن يرد صاحب العمل البطاقة خلال أربعة عشرة يوما .

بطاقات طوارىء : Emergency Cards

إذا لم يستطع المستخدم الحصول على بطاقة ، أو إذا لم يكن فى حوزة صاحب العمل بطاقة لأى سبب أو آخر لكى يلصق عليها الطوابع ، فلابد أن يقدم صاحب العمل طلبا إلى مكتب المعاشات والتأمين القومى للحصول على بطاقة عاجلة وهذه البطاقة تغطى فترة ثلاثة عشر أسبوعا ويجب إرجاعها إلى مكتب المعاشات والتأمين القومى الذى أصدرها فى نهاية مدة سريانها أو عند إنهاء الخدمة أيهما يقع أولا .

ميعاد الدفع : Time for Payment

لابد من دفع الاشتراكات المستحقة عن أى أسبوع أو مدة أخرى، فى المعتاد بلصق الطوابع على البطاقة بحيث لا تتأخر عن ميعاد صرف الأجور . وعليه فانه إذا كانت الأجور تدفع أسبوعيا فان الطوابع لابد أن تلصق على البطاقة أسبوعيا . ولكن إذا كانت الأجور تدفع كل أسبوعين (أو بع عشرة يوما) أو شهريا فان الطوابع تلصق كل أربع عشر يوما أو شهريا حسب الحالة .

ونظم الدفع الآتية سارية الاستعمال : —

ا) الدفع المباشر : Direct Payment

يمكن لصاحب العمل الذى يعمل لديه على الأقل خمسمائة مستخدم ، فى ظل ظروف خاصة ، أن يدفع الاشتراكات بشيك . ويستمر إستخدام بطاقات الاشتراكات وإنما بدون طوابع . وعندما يحين وقت تبديل البطاقات، فإنها تظهر بواسطة صاحب العمل بعدد الاشتراكات المدفوعة . وترسل البطاقات إلى المكتب المحلى للمعاشات والتأمين القومى مع كشوف موضحة لتفاصيل من المستخدمين والاشتراكات.

دفع الطوابع : Impressed Stamping

يسمح لصاحب العمل ، تحت ظروف خاصة ، بدفع الاشتراكات بدفع الطوابع على بطاقات الاشتراك بآلة دفع مشابهة للآلات خاتمة الطوابع البريدية ، بدلا من استخدام طوابع لاصقة .

جـ) لصق الطوابع سنوياً أو لنصف سنة أو لربع سنة (ثلاثة أشهر)

Yearly, half - yearly or Quarterly Stamping

قد يسمح لأصحاب العمل الذين لديهم خمسون أو أكثر من المستخدمين المنتظمين بلصق الطوابع لمدة سنة أو نصف سنة أو ربع سنة تحت ظروف خاصة يندرج تحتها الدفع مقدما بشيك ، لمدد أسبوعية أو أطول ، مبلغ الاشتراكات

المستحقة الدفع عن مستخدميه الذين يخصهم الأمر . وتوفر الطوابع الخاصة التى تمثل اشتراكات لثلاثة عشر أسبوعا كجزء من هذا التنظيم .

Stamping after Payment of Wages

د) لصق الطوابع بعد صرف الأجور :

يمكن عمل الترتيبات نحو السماح لصاحب العمل ، الذى يعمل لديه خمسون مستخدماً أو أكثر ، لكى يلصق الطوابع على البطاقات بعد صرف الأجور .

إلغاء الطوابع : Canceling Stamps

بعد لصق الطابع مباشرة على البطاقة ، مطلوب من صاحب العمل أن يلغى الطابع بختمه بالتاريخ الذى اصق فية الطابع ؛ أو بكتابة التاريخ بالحبر على وجه الطابع .

الطلبة : Students

ينبغى على الطلبة ما بين سن الخامسة عشرة والثامنة عشرة والذين يعملون أيام السبت أو يعملون فى العطلات أن يحصلوا على بطاقة تأمين من رئيس مكتب تشغيل الشباب . وإذا لم يكن عملهم يزيد عن ثمان ساعات فى الأسبوع ، فانهم يدفعون رسوم إصابات العمل .

استشارات عامة : Genera' Advice

يقوم مكتب المعاشات والتأمين القومى على الاستشارات فيما يختص بنظام التأمين القومى . ويمكن الحصول على تفاصيل كاملة فى دليل المستخدم إلى التأمين القومى ، حيث يجب توافر نسخ منه فى كل مكاتب الأجور .

اشتراكات معاشات متدرجة : Graduated Pension Contributions

لابد أن يحصل استقطاع إضافى ، يسمى اشتراك معاشات متدرج ، بواسطة صاحب العمل من كسب مستخدميه . وهو يحصل إلى جانب الاشتراكات العادية

التأمين القومى ومستحق الدفع عن كل مستخدم فى سن ١٨ إلى ٧٠ (السيدات ٦٥ سنة) يزيد مرتبه عن تسعة جنيهات فى أى ضريبة دخل أسبوعية قبل الاستقطاعات ، فى أى أسبوع يدفع فيه ضريبة دخل ما لم يعف بشهادة يحصل عليها رئيس العمل . ويدفع صاحب العمل اشتراكا فى ظل هذا النظام عبارة عن مبلغ مساو لاشتراك المستخدم . وتحسب الاشتراكات حسب الأجر الإجمالى الأسبوعى (أو الشهرى) كل على حدة (وليس شأنه شأن ضريبة الدخل فى ظل نظام ادفع على قدر ما تكسب P.A.Y.E على أساس إضافات متتالية) .

أما بالنسبة للمستخدمين الذين يصرفون أجورهم أسبوعيا ، فإن الاشتراكات تحسب من جدول اشتراكات أسبوعى خاص . وتقدم جداول الاشتراكات الشهرية للمستخدمين الذين يصرفون أجورهم شهريا . ويدون المبلغ فى خانة «ا» فى بطاقة التحصيل الضريبى . ولا يدون اشتراك صاحب العمل ، على أى حال فى هذه البطاقة .

وفى « دليل المستخدم إلى اشتراكات التأمين القومى المتدرجة » معلومات كاملة بخصوص هذا النظام ، حيث يجب توافر نسخة من كل إدارات الأجور لأغراض الرجوع إليها .

أسئلة

١ — ماهو نظام «ادفع حسبما تكسب» وهل ينطبق على كل فرد، وماهى مزاياه.

ا — بالنسبة للدولة

ب — بالنسبة للفرد ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٢ — ماهو الغرض من «ادفع حسبما تكسب» وعلى من ينطبق ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٣ — على أى شىء تعتمد قيمة الضريبة التى تستقطع فى ظل نظام «ادفع حسبما تكسب» ؟

٤ — ماهو الإجراء الذى يتخذ إذا لم يستطع موظف جديد أن يحصل على استمارة ب ٤٥ أو بطاقة رمزية «أدفع حسبما تكسب» ؟ وماهى التنزيلات التى تمنح لدافع الضريبة بخصوص الدخل المكتسب ؟

«الجمعية الملكية للفنون»

٥ — صف الإجراء اللازم فيما يختص بنظام «أدفع حسبما تكسب» عندما يغير موظف وظيفته .

٦ — عند التحاق موظفة حادية بالعمل أبانت أنها ليس لديها بطاقات تأمين قومى وإنها لم يكن فى حوزتها أبداً هذه البطاقات ، حيث أنها كانت تعمل ايام السبت خلال سنتها الأخيرة بالمدرسة . فما هو الإجراء الذى يتخذ ؟

«الجمعية الملكية للفنون»

٧ ـ إذا كان الموظف غائبا بسبب المرض فهل له الحق فى :

« ا » رد ضريبة الدخل إليه «ب» وهل هو مسئول عن دفع اشتراكات التأمين القومى ؛ وماهو الإجراء الذى يتخذ فى هذه الأحوال ، ومن الذى يتخذه؟

« الجمعية الملكية للفنون »

٨ ـ أرسلت إلى هيئة البريد لكى تشترى طوابع تأمين قومى بمبلغ ٤٥ جنيه للموظفين التاليين ـ أحد عشر موظفا فوق سن الثامن عشرة ـ خمس عشر موظفا تحت سن الثامنة عشرة . تسع عشرة سيدة فوق سن الثامنة عشرة ـ وثلاثة وعشرون سيدة دون سن الثامنة عشرة . والفئات الحالية هى .

	بنس	شلن
الرجال فوق الثامنة عشرة	٦	١٧
« تحت « «	٠	١٠
السيدات فوق الثامنة عشرة	٣	١٤
« تحت « «	٤	٨

	بنس	شلن	جنيه
ولقد أبلغك الصراف أنه لابد من وجود فكة قدرها	١٠	٥	٥

قدم كشفاً لتثبت له أنه مخطىء ؟

وما هى الفكة التى أحضرتها ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٩ ـ ما هو الاجراء اللازم فيما يختص بالاستفادة من المرض فى حالة تغيبك عن العمل بسبب المرض ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

١٠ ـ وكل إليك أن تبلغ المحاسب كل أسبوع بالعمل الاضافى الذى يقوم به كتبة الاختزال والكتبة على الآلة . وفئة العمل الإضافى الخاصة بك هو

محمسة شلنات فى الساعة ، وقمت بالعمل لمـــدة ثلاث ساعات و نصف ، وكاتب

بنس شلن

الاختزال الآخر قد قام بالعمل لمدة أربع ساعات وفئة عمله ٦ ٤ فى الساعة وقام الكاتب على الآلة بالعمل ساعة و نصف ساعه . وأجره فى الساعة

بنس شلن

٦ ٣ قدم كشف حساب للمحاسب بذلك .

(الجمعية الملكية للفنون)

١١ ـ ماذا نعنى بالارقام الرمزية لنظام « ادفع حسبما تكسب » وجداول استقطاع الضريبة ؟

١٢ ـ ما هى الاستقطاعات التى تؤخذ ، قانونا ، من مرتب الموظف ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

الفصل الرابع عشر

إمساك الدفاتر

Book-Keeping

يرجى دائما أن يمسك السكرتير العمليات النقدية الشخصية الخاصة برئيسه مسجلة بشكل عملي وفي كفاية . ويعتبر الالمام الكافي بالقيد المزدوج في إمساك الدفاتر ميزة قيمة كما يعتبر كذلك فهمه للمصطلحات المستخدمة في المحاسبة والمراسلات التجارية عامة .

دفتر البريد : Postage Book

يجب مسك دفتر البريد الخاص برئيس العمل كما في الصورة التي سبق شرحها في الفصل الأول . «معالجة البريد» .

دفتر المصاريف النثرية : Petty Cash Book

يستخدم دفتر المصاريف النثرية في تسجيل جزئيات المصاريف التجارية أو المصاريف الشخصية لرئيس العمل .

ويخصص مبلغ متفق عليه من المال للسكرتير ليصرف منه على المصروفات النقدية العارضة . وفي نهاية الشهر أو أية مدة أخرى ، يرد له المبلغ الذي صرفه ، وبذا يعاود تحفظه على المبلغ الأصلي .

ويسمى المبلغ الأصلي « بالسلفة المستديمة » «Float» أو «Imprest» . وهذا النظام في إمساك صندوق المصاريف النثرية معروف باسم «نظام السلفة المستديمة» والمراحل الثلاث في إجراءات نظام السلفة المستديمة هي :

١ — يخصص مبلغ من المال يقدر باعتباره كافياً للانفاق الشهري لصراف المصروفات النثرية .

٢ — يستخدم صراف المصاريف النثرية هذا المبلغ لدفع ثمن المشتريات الصغيرة طوال الشهر .

٣ — يتلقى صراف المصاريف النثرية فى نهاية المدة مبلغا من المال لتغطية المصروفات ، فترتفع جملة النقدية مرة أخرى إلى القيمة الأصلية .

وعند صرف أية نقدية لابد من الحصول على مستند أو إيصال بمعنى أنه فى كل آن فإن جملة النقدية مضافاً إليها قيمة المستندات فى الشهر الجارى ينبغى أن تعادل قيمة السلفة المستديمة . وفى حالة الطوابع البريدية فلن يكون هناك عادة إيصالات ، ولكن يمكن الرجوع إلى دفتر البريد حيث يكون فى متناول يدنا سجلا مطابقا لآخر التغيرات عن كل الطوابع المشتراة والمستخدمة . وينبغى ترقيم المستندات عند تلقيها وحفظها حسب النظام العددى .

وفى مؤسسة تجارية فإن دفتر المصاريف النثرية يكون ثانويا بالنسبة لدفتر الخزينة وهو يخلص دفتر الخزينة من كثير من جزئيات المصروفات النقدية والتى هى لازمة للتنظيم يوماً بيوم .

وتتبع الإجراءات التالية فيما يختص بالمصاريف النثرية —

١ — عندما تدفع النقدية من صراف الخزينة إلى صراف المصاريف النثرية .

دائن دفتر الخزينة

مدين دفتر المصاريف النثرية

٢ — وعندما تورد دفعة من المصاريف النثرية —

دائن دفتر المصاريف النثرية .

٣ — وفى نهاية المدة —

مدين حسابات دفتر الأستاذ مع إجمالى خانات دفتر المصاريف النثرية .

٤ — وإذا استخرج ميزان المراجعة فإن ميزانية المصاريف النثرية لابد أن تكون مدينه وإجابة على السؤال الذى جاء فى امتحان الجمعية الملكية للفنون نجد فى شكل ٣٦ نموذجا لدفتر المصاريف النثرية .

سؤال :

قيد العمليات المالية التالية فى دفتر المصاريف النثرية الخاصة بـ Roberts & Ltd. ، على أن يكون التحليل تحت أبواب : أجور بريد ، أدوات كتابية ، مصاريف سفر ومصاريف مكتب .

أول فبراير : تسلمت ١٥ جنيه استرلينى للسلفة المستديمة للمصاريف النثرية .
اشتريت طوابع بريدية بمبلغ جنيه استرلينى ، ١٢ شلن ، ٦ بنسات.
٥ فبراير : دفعت أجر ركوب ١٣ شلن ، ٩ بنسات .
٦ فبراير : دفعت عشرة شلنات لتنظيف نوافذ المكتب .
١٠ فبراير: دفعت أربعة شلنات وسته بنسات للشاى .
١١ فبراير : دفعت أجرة نقل ١٤ شلن وتسع بنسات .
١٥ فبراير : اشتريت طوابع بريدية بمبلغ جنيه استرلينى وتسعة عشر شلناً وسته بنسات .
١٨ فبراير . دفعت أجرة ركوب سبعة شلنات وأربع بنسات .
٢٠ فبراير : دفعت جنيه استرلينى وأحد عشر شلنا وبنسين للأدوات الكتابية .
٢٣ فبراير : دفعت سبعة عشر شلنا وعشر بنسات أجرة نقل .
٢٧ فبراير : اشتريت طوابع بريدية بمبلغ جنيه استرلينى وثمانية عشر شلنا وأربع بنسات .
٢٨ فبراير : دفعت فاتورة اللبن للمكتب مبلغ سبع شلنات وخمسة بنسات.
أول مارس : تلقيت القيمة الكلية لمصاريف شهر فبراير .

شكل ٣٦ دفتر المصاريف النثرية ـ دفتر مصاريف نثرية خاص بـ / روبرتس وشركاه ليمتد

التاريخ		تفاصيل	ص	الجملة	التاريخ	تفاصيل	رقم المستند	الجملة	أجور بريدية	أدوات كتابية	أجور نقل	مصاريف سفر	مصاريف سفر
				ق ش ج									
فبراير	1	الى الصندوق	C B 1	١٥ - -	١ فبراير	طوابع	١	١ ١٢ ٦	١ ١٢ ٦				
					٥ »	أجور ركوب	٢	— ١٣ ٩				— ١٣ ٩	
					٦ »	تنظيف	٣	— ١٠ —					— ١٠ —
					١٠ »	شاى	٤	— ٤٦					— ٤٦
					١١ »	أجور نقل	٥	— ١٤ ٦					
					١٢ »	طوابع	٦	١ ١٩ ٦	١ ١٩ ٦				
					١٨ »	أجور ركوب	٧	٧٤				— ٧٤	
					٢٠ »	أدوات كتابية	٨	١ ١١ ٢		١ ١١ ٢			
					٢٢ »	أجور نقل	٩	١٧ ١٠			— ١٧١٠		
					٢٧ »	طوابع	١٠	١ ١٨ ٤	١ ١٨ ٤				
					٢٨ »	لبن	١١	٧٥					— ٧٥
								١٠ ١٧ ١	٥ ١٠ ٤	١ ١١ ٢	١١٢٧	١١١	١١ ١١
			جنيه استرليني	١٥ - -	٢٨ »	ميزانية		٤ ٢ ١١	ل ١٠	ل ٢٠	ل ٣	ل ٤	ل ٠
							جنيه استرليني	١٥ - -					
أول مارس			الى الخزانة	٤ ٢ ١١									
			الى الصندوق	١٠ ١٧ ١									

وترتيب الخانات فى دفتر للصاريف النثرية مهم ، وتمثل الخانات ، المرقة لأغراض الرجوع إليها : —

١ — تاريخ النقدية المقبوضة أو الميزانيات التى رحلت (فى صفحة دفتر الأستاذ) .

٢ — تفاصيل عن النقدية المقبوضة .

٣ — خانة الصفحة ، أى رقم الإشارة إلى القيد المزدوج . وفى هـذا المثال فإن النقدية البالغ قيمتها خمسة عشرة جنيها استرلينيا والمدفوعة لصراف النثرية يمكن أن نراها فى دفتر الخزينة صفحة ١

٤ — القيمة الكلية للمدفوعات .

٥ — تاريخ توريد الدفعة .

٦ — تفاصيل عن المدفوعات .

٧ — الايصال أو المستند المقيد

٨ — إجمالى النقدية المصروفة .

٩ — خانات التحليل المختلفة (كل خانة تمثل حسابا فى دفتر الأستاذ) .

ويمكن أن تتشكل الخانات لكى تلائم الاحتياجات الفردية . ويمثل كل منها حسابا فى دفتر الأستاذ ، وعند نهاية الشهر أو أية مدة أخرى . يحول الإجمالى فى الخانة إلى حساب دفتر الأستاذ .

وينبغى أن يساوى إجمالى الخانات الإجمالى الأساسى . ونلاحظ النقاط التالية فيما يختص بالمثال المعطى .

(ا) مبلغ الخمسة عشر جنيها استرلينا المقبوضة فى أول فبراير قيد مدينا «إلى حساب الصندوق» . واستخرجت قيمة النقدية من صندوق المصاريف النثرية وقيد بالدفتر «له» أولا فى الخانة الإجمالية وبعد ذلك فى الخانة الخاصة «أجور بريد» وكل بيان من بيانات المصروفات يقيد مرتين ، مرة فى الخانة الإجمالية ومرة فى الخانة المختصة به .

(ب) إذا كانت طوابع البريد قد ابتيعت فى أول فبراير ، فإن قيمة النقدية

أخذت من صندوق المصاريف النثرية وتم القيد فى الجانب الدائن من الدفتر ، وأولها الخانة الإجمالية ثم بعد ذلك فى الخانة التحليلية خانة « أجور بريدية » . ويقيد كل حساب من المصروفات مرتان مرة في الخانة الإجمالية ومرة فى الخانة التحليلية المتصلة به .

(ج) فى ... فبراير تجمع جميع الخانات . وتوضع خطوط تحت خانات التفصيل وأرقام حساب دفتر الأستاذ تكتب تحت الخط المزدوج فمثلا يطرح قيمة إجمالى الخانة من جانب المدين (النقدية المقبوضة) والفرق وهو ما يعرف (بالميزانية) يقيد تحت القيمة الإجمالية التى صرفت ، وهو عشرة جنيهات وسبعة عشر شلنا وبنس . ويجمع إجمالى المدين والدائن ويقيد فى نفس السطر . ويرحل رصيد النقدية تحت اليد وهو ميزانية الصندوق وهى ٤ جنيهات استرلينية وشلنان وإحدى عشر بنسا إلى ماقبله إلى الجانب المدين تحت الإجمالى .

(د) فى أول مارس تم قبض المبلغ المصروف وهو عشرة جنيهات وسبعة عشر شلنا وبنس للاحتفاظ بالسلفة المستديمة كما كانت خمسة عشر جنيها استرلينيا.

حسابات الإيرادات والمصروفات :

Income and Expenditure Account

ينبغى على السكرتير أن يعرف كيف يمسك حسابات هيئة غير تجارية كناد أو مؤسسة خيرية يكون رئيسه الأمين الفخرى للصندوق . وحسابات الإيرادات والمصروفات مقابل لحساب الخسائر والأرباح فى المؤسسة التجارية . ويشتمل الحساب على جملة الإيرادات والمصروفات لفترة معينة . وتوضع الإيرادات فى الجانب الدائن (الجانب الأيمن) والمصروفات فى الجانب الدائن (الجانب الأيسر) ويتضمن ذلك مفردات الدخل فقط ، بمعنى أن الإضافات والطرح من رأس المال لا تبين فى الحساب .

ويقيد فى الجانب المدين (المصروفات) الآتى . —

١ — المصروفات التى أنفقت فى خلال المدة الحالية.

٢ — المصروفات المستحقة الدفع و لم تدفع بعد .

وفى الجانب الدائن (الإيرادات) الآتى . —

١ — الإيراد المقبوض خلال الفترة الحالية

٢ — الإيراد المستحق الدفع ولم يستلم بعد .

ويكون الفرق بين كلا الجانبين إما : —

١ — زيادة الإيراد على المصروفات أن كان الجانب الدائن زائداً عن الجانب المدين . أو عجز إذا زاد الجانب المدين عن الجانب الدائن .

٢ — وينبغى أن نلاحظ أن حساب الإيرادات والمصروفات لا يبين القيمة النقدية الحقيقية تحت يدك ، حيث أن الإيراد المستحق الدفع والمصروفات المستحقة الدفع تدخل فى الحسابات .

حساب الإيرادات والمدفوعات . Receipts and Payments Account

حساب النقدية الفعلية ، يجب عمل حساب الإيرادات والمدفوعات . وهذا فى الحقيقة تلخيص لدفتر الصندوق ويوضح إجماليات لكل مفردات الصندوق المقبوضة والمعروفة خلال فترة معينة . ويوضح ما قبض أو صرف من أموال وربما يشير إلى الفترات المالية السابقة والحالية أو المستقبلة .

ويتضمن الجانب المدين —

١ — الميزانية الافتتاحية للصندوق ٢ — إيرادات الصندوق (إجمالى) .

ويتضمن الجانب الدائن —

١ — مدفوعات الصندوق (إجماليات) ٢ — الميزانية الختامية للصندوق .

وقيمة الزيادة فى الجانب المدين عن الجانب الدائن هى ميزانية الصندوق الفعلية ، أى النقدية الموجودة فى الصندوق . وشكل ٢٧ يجيب عن السؤال الوارد فيما بعد فيما يختص بهيئة غير تجارية .

سؤال .

قم بأعداد حساب إيرادات ومدفوعات ثم حساب إيرادات ومصروفات لنادى وسترن فيل من البيانات المعطاة .

دائن حساب إيرادات ومدفوعات نادى وسترن فيل للهوكى للسنة المنتهية فى ٣١ ديسمبر ١٩ مدين

بنس	شلن	جنيه	مدفوعات	بنس	شلن	جنيه إسترلينى	إيرادات
–	–	٦٠	الإيجار	–	–	٢٥٠	إلى : اشتراكات
–	–	٣٠	مصاريف سكرتارية	–	–	٢٥	تأجير ملعب الكريكيت
–	–	١٠٤	أجور	–	–	١٨	حفلات راقصة بالنادى
–	–	٤٠	إصلاحات مبنى النادى				
–	–	٥٦	إضاءة وخلافه				
–	–	٣	ميزانية النقد المتبقية				
–	–	٢٩٣ جنيه		–	–	٢٩٣ جنيه	

دائن حساب الإيراد والمصروفات لنادى وسترن فيل للهوكى للسنة المنتهية فى ٣١ ديسمبر ١٩ مدين

بنس	شلن	جنيه إسترلينى	إيراد	بنس	شلن	جنيه إسترلينى	مصروفات
–	–	٢٥٠	اشتراكات	–	–	٦٠	إلى . إيجار
–	–	٢٥	تأجير ملعب الكريكيت	–	–	٣٠	مصاريف سكرتارية
–	–	١٥	« « «	–	–	١٠٤	أجور
–	–	١٨	حفلات راقصة بالنادى	–	–	٤٠	إصلاحات مبنى النادى
–	–	٨	عجـــز	–	–	٢٦	إصلاحات مبنى النادى المستحقة
				–	–	٥٦	إضاءة وخلافة
–	–	٣١٦ جنيه		..	–	٣١٦	

	جنيه استرليني
اشتراكات سنوية	٢٥٠
إيراد تأجير أرض الكركيت	٢٥
حفلات النادى الراقصة	١٨
الإيجار المدفوع	٦٠
مصاريف سكرتارية	٣٠
أجور (العامل المختص بأرض النادى	١٠٤
قيمة مدفوعات لإصلاحات مبنى النادى	٤٠
مصاريف إضاءة ومصاريف مبنى النادى الأخرى	٥٦

فى ٣١ ديسمبر ١٩ كانت ٥: ج استرليني مستحقة الدفع للنادى مقابل تأجير أرض الكركيت ، ٢٦ جنيه استرليني لم تدفع بعد نظير إصلاحات مبنى النادى.

القواعد الذهبية الخمسة لإمساك الدفاتر .

Five golden Rules for Book-keeping

١ ـ اكتب دائما بشكل منسق وبالحبر . ٢ ـ استخدم دائما مسطرة لرسم الخطوط وارسم خطا مزدوجا تحت حاصل الجمع . ٣ ـ عند كتابة الأرقام اجعل الآحاد تحت الآحاد والعشرات تحت العشرات إلخ ... ، وإذا لم يكن هناك شلن ، بنس ، اكتب شرطة . ـ ٤ ـ استخدم « شرحه » عند تكرار الشهر وكذلك عند تكرار « إلى » ، « من » . ٥ ـ فى خانات التاريخ تذكر دائما أن تكتب السنة بأعلا وأمام كل عملية : الشهر (مختصراً) يتبعه اليوم ولا داعى لكتابة الترتيب العددى ، الأول ، الثانى ، الثالث إلخ ...

أسئـــلة

١ – تسلمت فى أول الشهر خمســة جنيهات من الصراف لفتح حساب مصاريف نثرية .

والمطلوب قيد العمليات التالية مستخدماً نظام السلفة المستديمة وبشكل تحليلى : والمطلوب كذلك موازنة حساب المصاريف النقدية فى آخر يوم من أيام الشهر ثم ترحيل الرصيد فى صفحة دفتر الأستاذ .

التاريخ		البيان	بنس	شلن	قرش
أول مارس		طوابع بريدية	—	—	٥
٢	»	غسيل مناشف الوجه	٦	١٥	—
٣	»	خاتم ذو تاريخ ونوتة	—	١٥	—
٤	»	برقيـــة	٦	٤	—
		ورق نشاف	—	١٠	—
٥	»	تنظيف المكتب	٦	١٠	—
٨	»	نماذج رسائل بريد جوى	—	٥	—
٩	»	نوت لكتابة الاختزال	—	٢	١
١٠	»	شريط لاصق	١٠	٥	١
١٦	»	غيارات لاقلام	٢	—	—
١٩	»	تنظيف المكتب	—	١	—
٢٤	»	مصاريف السيد براون فى مانشستر	١٠	٤	٢
٢٦	»	تنظيف المكتب	٦	١٠	—
٢٩	»	فوط التنفيض	—	١	—
٣١	»	حساب اللبن	٢	٩	—
		تنظيف النوافذ	—	١٠	—

(الجمعية الملكية للفنون)

٢ ـ ا) من البيانات التاليةقم باعداد دفتر المصاريف النثرية الخاصة بالسيد ستوكس لكى تبين مصاريف المكتب والمرتبات على شكل أعمدة .

		بنس	شلن	جنيه
أول مايو	الرصيد تحت يد صراف المصاريف النثرية	٦	١٧	١
أول مايو	زيد الرصيد إلى ١٥ جنيها			
٤ مايو	دفعت مصاريف المكتب	٦	١٩	٢
٦ مايو	« « «	٧	٤	١
٨ مايو	دفعت مرتبات	-	١٠	٣
١٢ مايو	دفعت مصاريف المكتب	٦	١٢	-
١٦ مايو	مرتبات مدفوعة	-	١٥	٣

(ب)ماذا تفعل برصيد المصاريف النثرية التى لم تصرف فى يوم ١٦ مايو ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٣ ـ ترغب شركة ك . هوتيلى وشركاه فى تسجيل مصروفات الشركة حتى تتضح لها القيمة الكلية التى صرفت تحت أبواب :

ا) الطوابع والبرقيات ب) التنظيف ج) الأدوات الكتابية .

د) أجور السفر ه) حسابات دفتر الأستاذ

قم بإعداد مسودة لدفتر المصاريف النثرية مسطراً لكى يقدم المعلومات المطلوبة وسجل فيها التالى ثم قفل الحساب فى ٦ يناير ـ ١٩ .

١ يناير تم سحب مبلغ عشرين جنيهاً من البنك للمصاريف النقدية .

بنس شلن بنس شلن

١ يناير أجور سفر ورأوب مدفوع ٦ ١ ، طوابع ٢ ٧

بنس شلن بنس شلن

٢ يناير لغسيل المواد ٦ ٨ ، طوابع ٩ ٨

بنس شلن ج بنس شلن

٣ يناير دفعت للأدوات الكتابية ٥ ٢ ١ وطوابع ١١ ١٠

بنس شلن بنس شلن

٤ بناير دفعت لشركة شيزفيك وشركاه ٤٠ ١٤ وطوابع ٧ ١٢

بنس شلن ج

٥ يناير للظاريف ٨ ٦ ١ ، أجور سفر وركوب

بنس شلن بنس شلن

١٠ ٢ وطوابع ٩ ٧

بنس شلن ج بنس شلن بنس شلن

٦ يناير للمنظف ٦٠ ١٢ ٢ ، برقية ٤٠ ٣ ، طوابع ٨ ٨

٦ يناير سحب شيك وصرفت قيمة للمصروفات حتى تاريخه .

(الجمعية الملكية للفنون)

٤ ـ يمسك رئيسك دفتر مصاريف نثرية (نظام السلفة المستديمة خمسون جنيهاً شهرياً) لكى يغطى مصاريف سفره البسيطة . ولقد سلمك الحساب التالى قائلا بأنه « لايتوازن » وأنه لابد أن يضيف بندين :

بنس شلن جنيه

التاكسيات ١٠ ٦ ـ ، بقشيش فى ٣٠ من الشهر قدره

بنس شلن جنيه

— ١٠ —

وطلب منك أن تبحث عن الأخطاء وأن تصوبها وأن تتم الحساب وتوازنه حتى نهاية الشهر .

(الجمعية الملكية للفنون)

٥ ـ تقرر أن تصدر مدرسة قوامها ٣٦٠ طالباً مجلة ثمن النسخة منها ست بنسات والمعروف أن كل الطلبة ماعدا ثلاثون سوف يشترون المجلة . وسوف يدفع كل عضو من هيئة التدريس وعددهم عشرة شلنا عن نسخته وسوف تقوم شركتان محليتان بالإعلان فى المجلة نظير خمسة عشر شلنا لكل منهما وتتكلف النسختان ونصف فى الجملة أربعة بنسات للنسخة وهناك مصروفات جانبية قدرها شلنان وعشرة بنسات لم تدفع بعد .

قم بإعداد حساب المدفوعات والإيرادات وحساب الدخل والمصروفات العملية .

(ب) بين طبيعة الميزانيتين فى الحالتين .

(الجمعية الملكية الفنون)

٦ — من البيانات التالية قم بإعداد حساب الدخل والمصروفات لنادى اجتماعى عن السنة المنتهية فى ٣١ مارس ١٩ .

العضوية : أعضاء كبار عددهم ٢٢٤ يدفع كل منهم اشتراكا قدره عشرة شلنات . ٤٨ عضواً صغيراً يدفع كل منهم خمسة عشر بنساً .

الدخل من الرقص : ١٤٦ جنيها استرلينيا . مصاريف الرقص ١٢٢ جنيها استرلينيا .

إيجار القاعه : خمسون جنيها استرلينيا

الاضاءة والتسخين : ٤٢ جنيها استرلينيا .

مصاريف سكرتارية وخلافه : ٢٩ جنيها استرلينيا .

ويملك النادى منقولات واثاث قيمتها ٣٠٠ جنيه استرلينى وفى هذا الصدد ينقص من حساب الدخل والمصروفات نسبة قدرها ١٥ ٪ نظير الاستهلاك .

(الجمعية الملكية الفنون)

٧ — بدأت جمعية المدينة الجديدة نشاطها فى أول يناير ١٩ وفيما يلى موجز لعملياتها السنة القادمة .

إيرادات :

اشتراكات	٣٥٠ جنيه استرلينى
الدخل الصافى لحفلات الرقص	١٢٠ » »
فوائد ايداع	٦ » »

مدفوعات :

إيجار النادى	١٥٠ جنيها استرلينى
عوائد	٤٠ » »
الإضاءة والتسخين وخلافه	٥٢ » »
شراء شهادات استثمار	١٢٠ » »
تكون الميزانية تحت اليد فى ٣١ ديسمبر ١٩	٣٦٢ » »

(بما فى ذلك مبلغ

٨٦ جنيها استرلينا فى هيئة توفير البريد) .

١١٤ جنيه استرلينى

ومطلوب دفع خمسين جنيها من الإيجار فى ٣١ ديسمبر ١٩ ومبلغ عشرة جنيهات فى فاتورة فحم والاشتراكات المدفوعة تتضمن ٢٥ جنيها استرلينا مقدما للعام القادم . والعوائد مقدما فى ٣١ ديسمبر ١٩ هى ١٥ جنيه استرلينى وطلب منك إعداد حساب الدخل ومصروفات الجمعية عن العام والميزانية العمومية .

(الجمعية الملكية للفنون)

٨ — فحص تشكيل ناد للشباب . وقدرت التقديرات الآتية للمصاريف والدخل فى السنة الأولى :

	جنيه استرلينى
إيجار القاعة	١٢٠
الاضاء والتسخين	٦٥
مصاريف سكرتارية وخلافه	٥٠
مصاريف تأجير المعدات الرياضية	٧٥
الدخل الصافى من العشاء	٦٠
وغير ذلك من أغراض	

ولقد قدر أنه يمكنه ضم ٣٨٠ عضواً يدفع كل منهم اشتراكا قدره عشرة شلنات .

جنيه استرليني

ولقد وافق مشجع للنادى على أن يقرضه ١٥٠ بدون فوائد لكى يعينه على أن يبدأ، وأن يقدم هبة فى نهاية العام تعادل نصف أى نقص فى الدخل يظهر فى نهاية العام الأول .

ومطلوب منك أن تعد كشف حساب ، طبقا للمعلومات السالفة ، على أن تبين الحساب التقديرى للدخل والمصروفات الخاص بالنادى فى عامه الأول .

(الجمعية الملكية للفنون)

٩ — من البيانات التالية ، التى ترجع إلى النادى الاجتماعى الجديد قم باعداد حساب إيرادات ومدفوعات النادى وحساب الدخل والمصروفات الخاص به :

التاريخ	البيان	جنيه	شلن	بنس
أول يناير ١٩	رصيد النقدية تحت اليد	١٥	٢	٦
من يناير إلى يونيو	الاشتراكات المقبوضة	٣٠	—	—
« « إلى «	مصاريف مدفوعة	٣١	—	—
٣٠ يونيو ١٩	اشتراكات مستحقه	٢	—	—
« «	مصاريف لم تدفع	٣	٥	٦

(الجمعية الملكية للفنون)

١٠ — أنت مسئول عن حساب المصاريف النثرية الذى يمسك فى ظل نظام السلفة المستديمة .

ضع قاعدة مناسبة ثم قيد البنود التالية التى تكون عمليات تمت فى شهر ، وضمن قدراً مناسباً فى كل حالة .

زهور لمكتب الاستقبال
١٠٦ طابع بريد من فئة الثلاث بنسات .
أجور انتقال بالتاكسى
لمبة كهربية
أجر تخليص طرد لم تستوف فئته البريدية .
بقشيش لرسول مخصوص .
٧٥ طوابع إيصالات
دفتر إيصالات للمصاريف النثرية .
إعادة ملء الأقلام الجافة .
قهوة
لبن
سكر لأكلات الغذاء السريعة
صمغ
سجلات لحجرة الانتظار .
ستة أقلام رصاص .
أجر انتقال ساعى المكتب لجمع الطرود .
أجور طوابع بريدية عن رسالة بالطائرة إلى الولايات المتحدة الامريكية .
ورق كربون
تنظيف النوافذ
ورق نشاف

(غرفة لندن التجارية دبلوم السكرتارية الخاصة)

١١ — ماذا تفهم من ـ

(ا) مستندات المصاريف النثرية .

(ب) نظام السلفة المستديمة .

(حـ) حوالة بريدية ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

١٢ — أرسلت جمية خيرية قبل إعياد الميلاد إلى مكتبك ملصقات ملونة (لكى تلصق على الطرود) وبطاقات إعياد الميلاد ، وبكر من شرائط الطرود الملونه قيمتها جميعا عشرة جنيهات . وطلب رئيسك ، الذى يود مساعدة هذه الجمعية أن تقوم ببيع هذه الاشياء للموظفين الآخرين وأن تمسك حسابا للمبالغ التى تجمعها ولقد بعت ثمانية أفرخ من خمسين ملصقا ، ثمن كل ملصق بنس واحد وعشر دست من بطاقات اعياد الميلاد ثمن كل بطاقة منها أربع بنسات ، وسبعة عشرة بكرة من الشرائط ثمن كل منها شلنان وثلاث بنسات .

بنس شلن جنيه

وبالإضافة إلى ذلك ، فانك تلقيت هبات قدرها ٦ ٣ ١

.قدم كشف حساب مبينا القدر من المال الذى أخذته والقيمة الكلية للبنود التى تركتها .

(الجمعية الملكية للفنون)

الفصل الخامس عشر

تصويب وإعداد المطبوعات

Correction and Preparation of Printed Matter

على السكرتير أن يكون ملماً بطرائق إعداد المطبوعات وكذا بالإشارات المستخدمة فى تصويب البروفات المطبوعة . وعند تقديم النسخة الخطية للطبع ، فإنه يتوقع فى المعتاد أن يعدها المؤلف كالآتى : -

١ - تكتب النسخة الخطية على وجه واحـــد فقط من الورقة على الآلة الكاتبة ، على أن تترك مسافتان وهامشا عرضه بوصتان على الجانب الأيسر من الورقة .

٢ - ترقم الأوراق المكتوب عليها ترقيما متتاليا .

٣ - تكتب التذييلات فوراً تالية للسطر الواردة به الإشارة .

٤ - تستخدم العناوين داخل الفصول حتى تقسم القطعة إلى أجزاء مناسبة .

٥ - إذا استخدم أكثر من نوع من العناوين ، فلابد من تبيان أهميتها النسبية فمثلا يأتى أولا عنوان لقطعة ثم عنوان فرعى وعنوان متفرع منه العنوان الفرعى وهكذا حتى يمكن فهم هذه الاختلافات فى الطباعة بالتأكيد الصحيح :

وعند إرسال « نسخة » إلى الطباع لطبعها فلابد أن يقرر السكرتير طلباته، مثل أحجام الطباعة الواجب استخدامها ، نوع الورق الذى يطبع عليه المستند واللون والمقاس والكمية المطلوبة إلى غير ذلك .

وسوف يقدم الطباع « بروفتان » أو نوعين من البروفات قبل أن يتم عملية الطباعة الفعلية . وينبغى ألا تجرى تغييرات جوهرية فى البروفة وإلا فإن ذلك

سوف يشغل الطباع فى قدر كبير من العمل وسوف يزيد بالتالى من التكاليف .

وعند استلام البروفة فإنه ينبغى أن تفحص وتراجع بعناية بالغة مع « النسخة » ويجب أن يلاحظ السكرتير ما يلى فى هذه المرحلة : —

١ ـ أن يضع العلامات الصحيحة على البروفة .

٢ ـ يجب وضع علامة عند كل خطأ فى الهامش وفى النص نفسه .

٣ ـ أن الموضوع معروض فى وضوح .

٤ ـ وعلى نسخة أخرى تعد علامات التصويب التى عملت على البروفة . وهذه النسخة لابد من الاحتفاظ بها لأغراض الرجوع إليها .

٥ ـ (ا) إذا طلبت بروفة أخرى توضع على البروفة المصوبة علامة « رَوجع » « Revise » .

(ب) إذا كانت البروفة الأولى مرضية تماما ولا يتطلب الأمر بروفات جديدة . اكتب على البروفة «ابدأ فى الطبع» أو «ابدأ فى الطبع بعد التصويب» «بعد إجراء تصويبات قليلة» .

شركة فولبريدج المتحدة للصناعة

تم عقد الاجتماع العادى العاشر العام لشركة فولبريدج المتحدة للصناعة فى بريستول من وقت قريب .

ولقد رأس المستر هيوج واطكينز (رئيس مجلس الإدارة) الاجتماع وأعلن فى سياق خطابه :

أنه لما يبعث على سرور المديرين أن يعلنوا أنهم سجلوا أرقاما قياسية فى الأرباح التجارية. ولقد تحقق ذلك ، ولابد أن أنوه به، تحت أشد الظروف صعوبة عندما كانت أسعار المواد الخام فى تغير ملحوظ من وقت لآخر ، وعندما زادت أسعار المعادن التى علينا أن نشتريها بكميات ضخمة ـ بشكل ملحوظ ـ وهذا الصراع نحو أعلى إنتاج ممكن كان السياسة المنتظمة للشركة منذ عام ١٩٥٠ .

ونحن فخورون لأن نقول أننا فى الوقت الحاضر لم نحمل عملاءنا أية زيادات منذ حدثت الزيادة العامة الأخيرة منذ حوالى أربعة أعوام تقريبا .

ويؤسفنى أن أقرر أن أسعار السلع الجديدة فى ازدياد مستمر ، وأن الطلبات من كل فروع العمل لأجور أعلى فى ازدياد ، وأنه إذا ما استمرت هذه الحركات فأننا سوف نكون مضطرين ، بالطبع ، أن عاجلا أو آجلا ، لأن نحمل عملاءنا جــــزءاً من التكاليف الزائدة ، وأن مركز الشركة ، وأظنكم توافقوننى على ذلك ، قوى .

وأن كميات احتياطية مناسبة تحت تصرفنا ونحن نحقق تقدما ثابتا حيال مركز مبيعاتنا.

وكما أن إنتاجنا قد زاد ، فإن حجم المبيعات الخارجية قد زاد كذلك ونحن نولى التوسع فى المبيعات إلى منطقة الدولار اهتماما كبيراً . وربما كانت أكبر صعوبة صادفتناهى الحصول على عمل كاف لمتطلباتنا . وحتى نواجه هذا الموقف فقد صرفنا مبالغ كبيرة فى جلب مهمات ميكانيكية وكذلك صرفنا على تطوير طرق العمل المحسنة فى كل مكان من مصانعنا . ونحن نستفيد من هذه التغييرات .

وسوف يكون من دواعى سروركم أن تعلموا أن فرع نيوزيلاند قد حقق تقدما ملحوظا خلال هذا العام .

مصطلحات الطباعة : Printing Terms

ينبغى على السكرتير أن يكون ملماً بمصطلحات الطباعة الشائعة ونحن نورد هنا مختارات منها. وفى «قاموس المؤلفين والطباعين» قائمة كاملة بهذه المصطلحات.

١ – Copy (MS.) : نسخة . النسخة الخطية أو المكتوبة على الآلة والتى يقدمها المؤلف ويجمعها الطباع .

٢ – Dummy : نموذج للعرض للمستند المقترح ، يعده الطباع ، حتى يعطى المؤلف دليلا على الإنتاج بعد انتهائه .

٣ - Fount : مجموعة من حروف الطباعة ذات وجه وحجم معين .

٤ - Galley : صينية مستطيلة الشكل تستقر عليها أحرف الطباعة قبل إعداد الصفحات .

٥ - Galley or Slip Proof : بروفة تؤخذ قبل إعداد الصفحات . وكل فرخ ورق طوله ١٨ بوصة . ويمكن إجراء التعديلات على صينية البروفة بشكل أسهل وأرخص .

٦ - Half-tone Block : حروف منفصلة تعطى تظليـــلا خفيفا للصور والرسومات .

٧ - Italics . نمط من حروف الطباعة تميل فيه الأحرف من أعلى ناحية اليمين .

٨ - Justifying a Margin . هذا التعبير يستعمله الطباعون للإشارة إلى تساوى مسافات الكلمات والأسطر إلى حد معين لتسهيل وجود هوامش متساوية ومستقيمة إلى اليمين وإلى اليسار.

٩ - Line Block . هى التى يكون فيها الأصول مكونة من خطوط وأجزاء صلبة سوداء على أرضية بيضاء ، تؤخذ عادة من رسومات أو رسوم بيانية وغيرها .

١٠ - Overrum . لتعديل الطباعة من سطر لآخر ، كنتيجة لإضافة مواد إضافية مثلا .

١١ - Author's Proof . بروفة المؤلف . بروفة معادة بعد تصويبها من المؤلف .

١٢ - First Proof . البروفة الأولى . البروفة التى صوبها الجميع ويتلقاها المؤلف للمراجعة .

١٣ – Proof . البروفة : محاولة إخراج المطبوعات مستعدة للتصويب .

١٤ – Proof Reader . قارىء البروفة يطلق هذا الاسم على الشخص الذى يقرأ بروفات الطباع ويصوبها .

١٥ – Roman Type . نمط الطباعة العادى والذى يختلف عن نمط الطباعة الذى تميل فيه الأحرف من أعلى ناحية اليمين .

١٦ – Set - up . التركيبة . تركيب وجه الطباعة .

١٧ – Space . مسافة بيضاء بين الأحرف أو الكلمات أو الأسطر .

١٨ – Type Face . الوجه الذى يطبع عليه .

اسئلة

(ملاحظة . السؤالان الأول والثانى يشتملان على ورقة مطلوب تصحيحها. ولما كانا باللغة الإنجليزية فإنه يتعذر إيرادهما هنا ، حيث أن التدريب عليهما بالعربية متعذر) .

٣ ـ ما هو .

(أ) Galley Proof (ب) Proof Reader

(ج) Type Face (الجمعية الملكية للفنون)

٤ ـ ما هى النقاط التى ينبغى على السكرتير أن يوليها اهتمامه عند إعداد البروفة ومراجعتها ؟

٥ ـ ما هى الـ Half tone Block

ما هو الـ Line Block

ما هو الـ Dummy

٦ ـ ماذا يقصد بالتعبير « Justifying a Margin »

ومتى تعمله ؟ (الجمعية الملكية للفنون)

الفصل السادس عشر

المعينات البصرية فى المكتب

Visual Aids in the Office

يمكن فهم المعلومات الإحصائية فى وضوح أكثر كثيراً إذا ما وضحت بالصور على هيئة رسم بيانى أو خريطة تخطيطية أو لوحة تخطيطية ، عنها من تقديمها فى شكل مكتوب على الآلة أو مطبوع . وتساعد نظم التحكم البصرى فى ملاحظة التقدم وكذا المواقف والتحكم فيهما بشكل منظم وبكفاءة ، وهى قادرة على تبيان التيارات السائدة والمتطلبات المستقبلة . وتكون المعلومات موضحة توضيحا جليا بحيث أن الناظر إليها يمكنه أن يهضم الحقائق والأرقام فى نظرة خاطفة .

الرسوم البيانية العمودية : Line Graphs

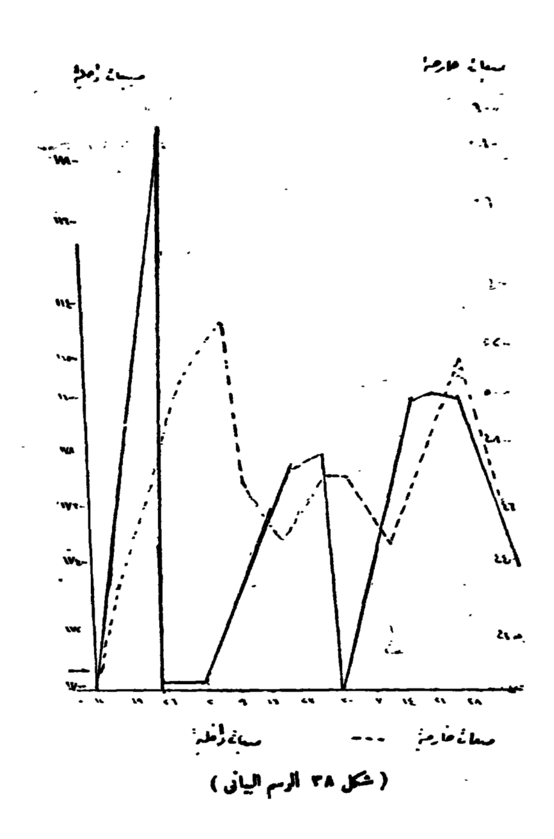
يمكن استخدام الرسوم البيانية العمودية لتوضيح أى نوع من المعلومات الإحصائية فيما يختص بالمبيعات، والمشتريات والمكسب القائم والمكسب الصافى والاستيراد والتصدير ومعدلات الأسعار ودرجات الحرارة وأوقات الإنارة والميلاد ومعدلات الزواج والوفيات وعدد السكان وتكاليف المعيشة وتقلبات الأجور ونسب الجريمة . ويرسم التخطيط البيانى بأقصى مقياس رسم يسمح به الورق ، على أن تمثل الأجزاء وحدات مكررات العدد خمسة . والشكل ٣٨ **مثال لخريطة بيانية تجيب على السؤال التالى :**

مطلوب رسم خريطة تخطيطية تبين المبيعات الداخلية والخارجية لمدة ثلاثة شهور .

ارسم الحقائق التالية فى رسم تخطيطى عمودى مستخدما مقاييس :

١ بوصة لكل ٢٠٠ استرلينى :

الاسبوع المنتهى	المبيعات الداخلية	المبيعات الخارجية
	جنيه استرليني	جنيه استرليني
الخامس من اكتوبر	١٨٥٠٠	٤٠٠٠
الثانى عشر من اكتوبر	١٧٠٠٠	٤٢٥٠
التاسع عشر من اكتوبر	١٩٠٠٠	٤٥٠٠
السادس والعشرون من اكتوبر	١٧٠٢٥	٥٢٥٠
الثانى من نوفبر	١٧٠٢٥	٥٢٥٠
التاسع من نوفبر	١٧٥٠٠	٤٧٥٠
السادس عشر من نوفبر	١٧٧٥٠	٤٧٥٠
الثالث والعشرون من نوفبر	٢٧٨٠٠	٤٧٥٠
الثلاثون من نوفبر	١٧٠٠٠	٤٠٥٠
السابع من ديسمبر	٢٨٠٠٠	٤٥٠٠
الرابع عشر من ديسمبر	١٨٠٢٥	٥٠٠٠
الواحد والعشرون من ديسمبر	١٨٠٠٠	٥٢٥٠
الثامن والعشرون من ديسمبر	١٧٥٠٠	٤٧٥٠



(شكل ٣٨ الرسم البيانى)

يجب ملاحظة النقاط التالية فيما يتصل بالسؤال والإجابة :

١ - تبدأ الأسابيع على الخط الأفقى الأسفل ، بحيث يشغل كل أسبوع خمسة مربعات .

٢ - معدل النقود معطى على الخطوط العمودية الجانبية .

٣ - يمكن استخدام لونين أو ثلاثة ألوان ، كاللون الأحمر لتمثيل المبيعات الداخلية ، اللون الأزرق لتمثيل المبيعات الخارجية . وإذا لم يكن مسموحاً باستخدام الألوان فإن الخطوط المتعارضة كالخط المتصل والخط المنقط يمكن استخدامها كما فى هذا المثال .

٤ - يأتى أصغر مبلغ فى الخط الأسفل بينما أكبر مبلغ فى الخط الاعلى . وفى هذا المثال فإن كل خمسة مربعات تمثل ١٠٠ جنيه .

٥ - مقياس المبيعات الداخلية على الخط الايسر ومقياس المبيعات الخارجية على الخط الايمن ، وتبدأ المبيعات الداخلية عند ١٧٫٠٠٠ جنيه والمبيعات الخارجية عند ٤٫٠٠٠ جنيه . وليس هذا ضرورياً إذا كان كلاهما موضحاً فى نفس معدل السعر ، كأن يبدأ كلاهما عند نفس الرقم .

٦ - تراعى العناية فى ربط الخطوط . ونحن نصف هنا العمليات الاولى المالية للمثال . فتبدأ المبيعات الداخلية عند ١٨٫٥٠٠ جنيه . فتوضع نقطة عند هذا الموضع من الشكل فوراً فوق ٥ اكتوبر . وعند ١٢ اكتوبر تنقط المبيعات الداخلية إلى ١٧٠٠٠ جنيه وتوضع نقطة على خط مستوى مع نقطة الـ ١٧٠٠٠ جنيه وفوق ١٢ اكتوبر . والآن توصل النقطتان بخط متصل . وفى ١٩ اكتوبر تزداد المبيعات إلى ١٩٠٠٠ جنيه وعند هذا الموضع توضع نقطة أخرى عند التاريخ الصحيح . ويوصل الخط المنتهى عند ١٢ اكتوبر بالنقطة الخاصة بـ ١٩ اكتوبر وهكذا .

٧ - ويجب أن يبين على الخريطة التخطيطية الرموز والتذييلات الواضحة بحيث تشير إلى :

(ا) طريقة التلوين أو خط التكوين المتبع .

(ب) المقاييس : هنا ١ بوصة لكل ٢٠٠ جنيه استرليني .

رسوم الاعمدة المزدوجة : Bar Grapbs

رسوم الاعمدة المزدوجة وسيلة فعالة لتبيان المعلومات وشبيهة فى نواح كثيرة بالرسوم البيانية العمودية ، إلا فى أن الاعمدة المزدوجة تستخدم بدلا من الخطوط المستعملة لكل أسبوع أو شهر . وهى أنسب لتوضيح ومقارنة الأرقام لفترات قصيره فثلا . فى الإحصائيات الشهرية لفترة ستة أشهر . والشكل ٣٩ مثال لرسم الاعمدة الذى يجيب عن السؤال التالى :

مطلوب عمل خريطة تخطيطية تبين المبيعات الداخلية من ماكينات كتابة ودواليب حفظ وآلات نسخ لمدة ستة شهور .

إرسم البيانات التالية على أعمدة بيانية مستخدماً مقياس واحد بوصة لكل ألف جنيه استرليني .

١٩—	ماكينات كتابة	دواليب حفظ	آلات ناسخة
	جنيه استرليني	جنيه استرليني	جنيه استرليني
يناير	٤٠٠٠	٣٤٠٠	٤١٠٠
فبراير	٢٩ ٠	٢٠٠٠	٥٠٠٠
مارس	٣١٠٠	٣١٠٠	٥٠٠٠
أبريل	٣٩٠٠	٢٢٠٠	٤٩٠٠
مايو	١٢٠٠	٢٩٠٠	٤٨٠٠
يونيو	٢٠٠٠	٣٥٠٠	٤٥٠٠

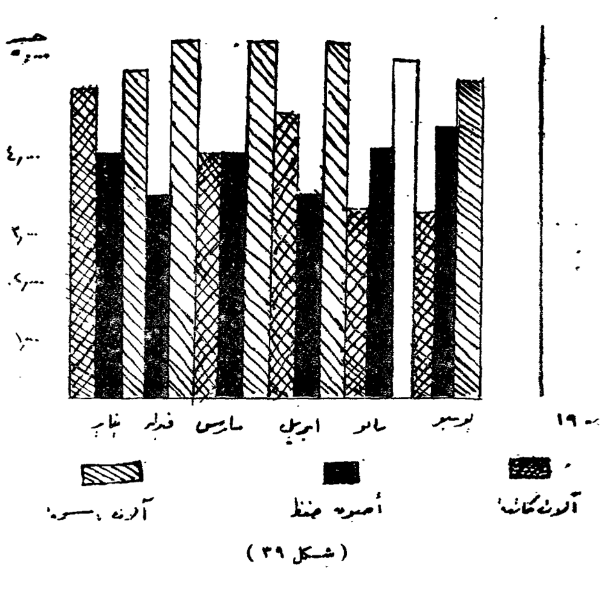
وينبغى مراعاة النقاط التالية فيما يختص بهذا المثال . -

١ ـ الخط العمودى الأيسر يبين المبالغ النقدية من صفر إلى ٥٠٠٠ جنيه.

٢ ـ الخط الأفقى الأسفل يعطينا الشهور بحيث أن كل عمود يشغل ثلاثة مربعات.

٣ ـ الاعمدة الملونة أكثر تأثيراً ، ولكن الرسوم ذات التظليل كذلك يمكن استخدامها .

٤ ـ كما بالنسبة للرسوم البيانية العمودية ، فإن الرموز والتذييلات لابد من توضيحها تماماً .



(شكل ٣٩)

كشوف الحساب المكتوبة على الآلة فى صورة جداول:

Typwritten Tabulation Statements

أن عرض المعلومات فى شكل جداول مكتوبة على الآلة الكاتبة لطريقة شائعة جداً ، وينبغى أن يتلقى السكرتير تدريبا كاملا فى إعداد كل أنواع الاعمال الجدولية . ويمكن إبراز كميات كبيرة من الارقام محتوية لعـــدة منتجات أو إدارات ، والتى من الصعب إيرادها عن طريق رسم بيانى ، بهذه الطريقة .

طرق العرض المصورة Pictorial Methods of Display

يمكن إبراز الارقام والحقائق بمساعدة الصور . كما هو موضح بالشكل ٤٠ . وهذه الطرق فعالة وبسيطة وهي ذات نفع بوجه خاص لتأكيد الحقائق الهامة والارقام فى الكتيبات والجرائد واللافتات والمجلات .

لوحات التحكم المنظور . Visual Control Boards

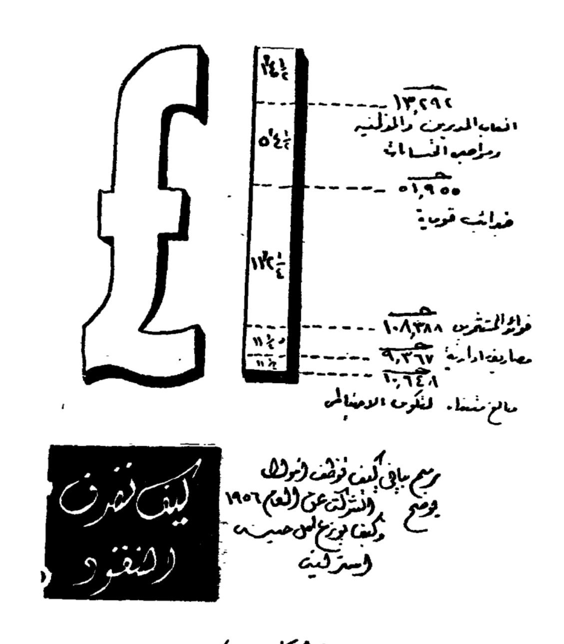
يمكن تتبع المواقف والتقدم والتيارات السائدة والتحكم فيها عن طريق لوحات التحكم المنظور والتى يمكن تقليبها واستخدامها فورا لتوضيح التغيرات ساعة حدوثها . وهذه اللوحة التى تتطلب ضبطاً مرة كل شهر لا تحتاج إلى أن تكون بها زخارف . وكل ما هو مطلوب إبراز الرسوم البيانية والخرائط التخطيطية كما سبق ن بينا فى هذا الفصل . ولكن إذا استدعى الامر تغيير اللوحة من ساعة إلى أخرى فإن الحاجة ماسة إلى ترتيب آخر أسرع وأعلى ميكانيكية .

وكما بالنسبة الرسوم البيانية والخرائط التخطيطية ، تستخدم الالوان المتباينة فى معظم لوحات التحكم المنظور لاجل التمييز والتفرقة بين المواقف .

ولا تستخدم لوحات التحكم المنظور فى التحكم فى الإنتاج والمبيعات والتقدم والمخازن والتحكم فى السندات وشحن السفن وأعمال التخليص والإحصاءات فحسب، وإنما يمكن أن تستخدم كذلك فى تبيان الاتجاهات فى المصروفات وترتيب الوظائف ولاغراض أخرى كثيرة .

ويمكن تصنيع عدة أنواع من لوحات التحكم المنظور ويمكن أن نقدم وصفاً موجزا للأنواع الرئيسة :ـ

١ ـ تشتمل اللوحة المسطحة ذات الانهر على بطاقات وتيكيت وشرائط بلاستيك تثبت فى الانهر . وهذه سهلة التشغيل واقتصادية فى صيانتها لان قطع البطاقات المستوية التى تكتب عليها التفاصيل باليد أو على الآلة هى كل ما هو مطلوب فى الغالب .



(شكل ٤٠)

(طرق العرض للصورة)

٢ - تشتمل الألواح المثقبة واللوحات ذات المسامير على لوح مسطح مثقب لكي يعطى نموذجاً منتظماً أو شباكاً حديدياً مثقباً. وتركب كل أشكال الإشارات التى على شكل زرار ثنائى أو كلبسات أو سدادات أو دبابيس أو اسطوانات أفقية فى الثقوب المستطيلة لكى تبين الموقف الموضح فى الخريطة التخطيطية .

٣ - ويشتمل النوع ذو حمالات البطاقات على أفريز من الأنهر أو الحمالات تركب فيها البطاقات . وكل حمالة مزودة بعمود الوصف على يسار اللوحة ، وعلى طول الأفريز من أعلى أو بين كل حمالة وأخرى وضع عداد زمنى لأغراض شحن السفن أو أعمال النقل أو غير ذلك .

٤ - تحتوى خرائط الاسطوانات الدائرة وسجلات الارقام على سلسلة من الاقراص الدائرة مركبة فوق مغازل تدار يدوياً لكى تعرض واحداً من عشرة ألوان أو رقماً آحادياً .

وهذا النظام بوجه خاص حيث تكون التغيرات السريعة فى المعلومات على خريطة ضرورية ، ولكل أنواع التحليل بما فى ذلك الارقام .

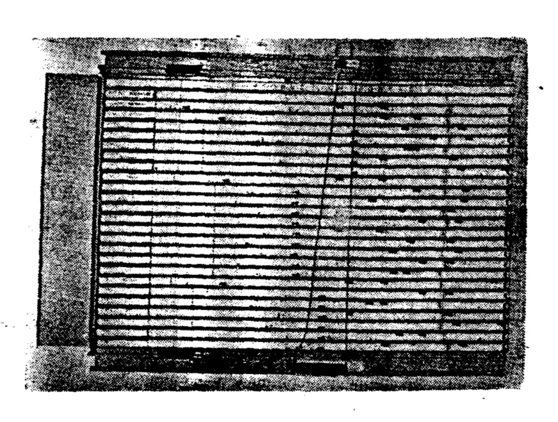
٥ - وتستخدم الخريطة ذات العمود ذى الكرات كرات من الصلب تخرج من صندوق لكى تكون أعمدة فى أنابيب شفافة . وتستخدم نظرية مشابهة فى الترمومتر . ويتحكم فى ارتفاع الكرات فى كل أنبوبة زرار ضغط . وهذا النوع من الخرائط التوضيحية أكثر مناسبة حيث يكون التحكم ذا صبغة إحصائية ، كما فى السندات والمبيعات والمشتريات . وهو شبيه بالرسم البيانى ذى الاعمدة إلى جانب ميزة التشغيل الميكانيكى .

٦ - وتستخدم فى النوع ذى الاوراق المتداخلة نظام الزوائد المستطيلة الافقية والتى يمكن إخراجها فى تشكيلة من الالوان . وتعلق الزوائد على حلقات فى ثقوب على شكل حمامات مصغرة .

وتتكون اللوحة من شبكة من الثقوب وتركب الزوائد الملونة على الثقوب لكى تبين حالتها الحاضرة . وتغير الزوائد بسيط عن طريق سحبها لاعلى حتى

يبدو اللون المطلوب على السطح . وفى شكل ٤١ نموذج للوحة التحكم المنظور .

ولقد نوهنا هنا بعدد قليل من الأنواع الكثيرة للوحات التحكم المنظور المتوافرة ، ولكنها كافية لأن تبين للقارىء الدور الهام الذى تقوم به الخرائط التخطيطية ولوحات التحكم فى تنظيم المكاتب والمصانع فى أيامنا هذه ذات الزيادة الدائمة فى الميكنة .



(شكل ٤١) لوحة التحكم المنظور

اسئلة

١ ـ أن الخريطة البيانيـــة الحائطية مطلوبة لتبيان المبيعات الأسبوعية والمصاريف لفترة تزيد على ثلاثة أشهر . رتب المعلومات التالية على تخطيط بيانى فى أعمدة مستخدما مقياس رسم بوصة واحدة لكل ٢٠٠ جنيه استرلينى من المبيعات ، وبوصة واحدة لكل ٢٠ جنيه استرلينى من المصاريف وأى الوسائل تراها مناسبة أيضا لعرض هذه المعلومات بشكل مفيد فى مكتبك .

الأسبوع المنتهى فى	المبيعات	المصاريف
	جنيه استرلينى	جنيه استرلينى
٧ يناير	١٧٫٠٠٠	١٫٧٣٠
١٤ يناير	١٧٫٥٠٠	١٫٧٥٠
٢١ يناير	١٧٫٠٠٠	١٫٨٠٠
٢٨ يناير	١٨٫٥٠٠	١٫٨١٠
٤ فبراير	١٨٫٠٠٠	١٫٨٠٠
١١ فبراير	١٨٫٥٠٠	١٫٧٥٠
١٨ فبراير	١٩٫٠٠٠	١٫٧٧٠
٢٥ فبراير	١٨٫٥٠٠	١٫٨٠٠
٣ مارس	١٧٫٠٠٠	١٫٧١
١٠ مارس	١٨٫٠٠٠	١٫٨١٠
١٧ مارس	١٧٫٠٢٥	١٫٧٩٠
٢٤ مارس	١٧٫٠٢٥	١٫٨١٠
٣١ مارس	١٧٫٥٠٠	١٫٧٩٠

(الجمعية الملكية للفنون)

٢ ـ مطلوب خريطة بيانية لبيان المبيعات الأسبوعية الخاصة بالسيد x

والسيد y لفترة تزيد عن ثلاثة أشهر . رتب المعلومات التالية على تخطيط بيانى فى أعمدة مستخدما مقياس رسم بوصة واحدة لكل ٤٠٠ جنيه استرليني .

الأسبوع المنتهى فى	السيد x جنيه استرليني	السيد y جنيه استرليني
٢ أغسطس	٢ر٥٠٠	٢ر٩٠٠
٩ أغسطس	٣ر٤٠٠	٢ر٨٠٠
١٦ أغسطس	٥ر٠٠٠	٣ر٠٠٠
٢٣ أغسطس	٤ر٥٠٠	٤ر٠٠٠
٣٠ أغسطس	٥ر٨٠٠	٥ر١٠٠
٦ سبتمبر	٣ر٠٠٠	٦ر٠٠٠
١٣ سبتمبر	٢ر٩٠٠	٤ر٤٠٠
٢٠ سبتمبر	٤ر٠٠٠	٣ر٥٠٠
٢٧ سبتمبر	٦ر٠٠	٥ر٥٠٠
٤ اكتوبر	٤ر٨٠٠	٣ر٤٠٠
١١ اكتوبر	٢ر٢٠٠	٤ر٢٠٠
١٨ اكتوبر	٥ر٦٠٠	٣ر٨٠٠
٢٥ اكتوبر	٤ر٥٠٠	٤ر١٠٠

٣ ــ صف الطرائق المختلفة التى يمكن استخدامها فى عرض الحقائق والأرقام فى المكتب .

٤ ــ ارسم صورة بيانية لرسم بيانى مصور لكى يتضمنها كتيب .

٥ ــ مطلوب خريطة بيانية لبيان المبيعات الشهرية من الفواكه والخضروات والزهور فى محل لفترة تزيد عن ستة أشهر . بين المعلومات التالية باستخدام

الرسم البيانى ذى الأعمدة الراسية بمقياس رسم بوصة واحدة لكل مائة جنيه استرلينى .

١٩ -	فواكه	خضروات	زهور
يوليو	٢٤٠ جنيه استرلينى	٤٠٠ جنيه استرلينى	٤٢٠ جنيه استرلينى
سبتمبر	٤٨٠	٦٣٠	٧٤٠
اكتوبر	٦٤٠	٧٤٠	٨٠٠
نوفمبر	٣٠٠	٤٢٠	٦٨٠
ديسمبر	٤٦٠	٦٦٠	٧٢٠

٦ - طلب منك رئيسك . فى مكالمة تليفونية من مكان بعيد ، أن تقرأ له من رسم بيانى ذلك أعمدة رأسية المعلومات التالية :

١ - أرقام مبيعات السيد X والسيد Y فى شهر يناير ١٩٥٧ .

٢ - فى أية فترة زادت مبيعات السيد ح مجموع أرقام الآخرين .

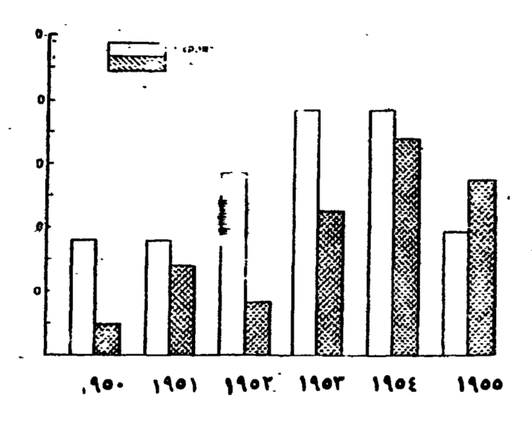
٣ - موقف التجار الثلاثة فى نهاية شهر مارس ١٩٥٧ ، مقارنا بمتوسط أرقام المبيعات فى الفترة المناظرة من العام الماضى (سبتمبر ١٩٥٥ إلى ١٩٥٦) .

٧ - من الخريطة البيانية الواردة بعد ، بين:

(ا) فى أى السنين زادت المبيعات الداخلية عن ١٠٫٠٠٠ جنيه استرلينى

(ب) فى أى السنين زادت المبيعات الداخلية عن ٥٠ ٪ من جملة المبيعات .

(ح) فى أى السنين زادت جملة المبيعات عن ٣٥٫٠٠٠ جنيه استرلينى



٨ - رتب رسماً بيانياً ذى صفوف من المعلومات التالية لبيان المبيعات مقارنة بين فرع لندن وفرع اقليمى لشركة تجارية :

	لندن	الفرع الاقليمى
١٩٥٠	٥ر٠٠٠ جنيه استرلينى	٢٠ر٠٠٠
١٩٥١	١٠ر٠٠٠	١٧ر٠٠٠
١٩٥٢	١٢ر٠٠٠	١٥ر٠٠٠
١٩٥٣	١٥ر٠٠٠	١٠ر٠٠٠
١٩٥٤	١٧ر٠٠٠	٨ر٠٠٠
١٩٥٥	١٢ر٠٠٠	١٢ر٠٠٠
١٩٥٦	١٠ر٠٠٠	٢٠ر٠٠٠
١٩٥٧	٤ر٠٠٠	٢٣ر٠٠٠

الفصل التاسع عشر

السمات الشخصية والتدريب

Personal Qualities and Training

إنه نظراً لما تتطلبه السمات الشخصية المتعددة والواجبات والتدريب اللازم توافره فى الموظفين الذين يشغلون وظائف الكتبة والمختزلين والسكرتيرين الخصوصيين من اهتمام خاص ، فإننا نتناول كلا منها على حدة .

السمات : Qualities

الكاتب العادى : junior Clerk

السمات التى يتحلى بها الكاتب العادى هى -

١ - ثقافة عامة جيدة ٢ - استعداد طيب ٣ - قدرة على التعبير عن النفس بطلاقة ٤ - المبادأة ٥ - مظهر عام طيب ، بمعنى أن يكون الكاتب حسن الهندام وبشكل مقبول ٦ - استعداد للعمل المكتبى .

٧ - صحة جيدة ٨ - قدرة على أن يجيب على الأسئلة فى مقابلة ما فى سرعة ودقة وباهتمام ٩ - الطموح ١٠ - رغبة فى استكمال ثقافته .

كاتب الاختزال : Shorthand Typist

يجب أن يتحلى كاتب الاختزال بالصفات التى سبق ذكرها بالإضافة إلى الصفات العلمية التالية -

١ - تدريب تام على الاختزال والآلة الكاتبة ويجب أن تكون مؤهلاته على الأقل على مستوى المرحلة المتوسطة لجمعية السكرتارية الملكية

R. S. S. (Royal Society of Arts - Secretarial Duties) Stage II.

بمعنى أن تكون سرعته فى كتابة الاختزال من ثمانين إلى مائة كلمة فى الدقيقة وفى الآلة الكاتبة من خمسة وثلاثين إلى أربعين كلمة فى الدقيقة .

٢ - شهادة تثبت دراسته لموضوعات أخرى كاللغة الانجليزية والحسابات التجارية وإمساك الدفاتر وأعمال السكرتارية أو التجارة .

السكرتير الخاص : Private Secretary

يمكن أن تنقسم صفات السكرتير الخاص إلى نوعين ، صفات عملية وصفات شخصية .

الصفات العملية : Business Attributes

١ - تدريب أساسي جيد على كتابة الاختزال والكتابة على الآلة وأعمال السكرتارية .

٢ - الابتكار (المبادأة)   ٣ - المواظبة

٤ - الوعى والرغبة .

٥ - حسن التقدير واللباقة الدبلوماسية ولذلك أهمية خاصة فى قيامه بالاستفسارات والمحادثات التليفونية واستقبال الزوار .

٦ - الولاء لرئيسه .

٧ - المسئولية ، فالسكرتير مسئول عن قدر معين من أعمال رئيسه الروتينية غالباً التى يتحتم عليه أن ينجزها فى بشاشة وبكفاية .

الصفات الشخصية : Personal Attributes

١ - مظهر عام حسن . فلابد أن يكون أنيقاً فى غير تكلف وبشكل يلائم المكتب .

٢ - خلق حسن فى الرد على التليفون وفى الترحيب بالضيوف .

٣ - استعداد لمعاونة رئيسه فى أى وقت ، بالبقاء إلى وقت متأخر من الليل أو الحضور مبكراً فى الصباح لإنهاء الاعمال الهامة .

٤ - رغبة فى أن يضيف إلى معلوماته العامة بقراءة الكتب الجيدة والصحف وكذا إلمام معقول بكل التطورات الجديدة فى الخط الخاص بعمل رئيسه .

قواعد التصرف المثالية الأساسية والسلوك فى المكتب :

Essential Personal Standard and Behaviour in the Office.

تنطبق الملاحظات العامة التالية والتى تختص بالتصرف المثالى والسلوك فى المكتب على كل المشتغلين بأعمـــال السكرتارية ، فإنه ينبغى على المستخدم فى المكتب أن يكون ـ

١ ـ مواظباً على الحضور فى الميعاد وأن يكون دائماً بحيث يجده رئيسه إذا طلبه .

٢ ـ بشوشاً فى كل وقت ، حتى لو اقتضى الامر وجود مواقف صعبة .

٣ ـ متصفاً بالمرح .   ٤ ـ منصتا باهتمام لتعليمات رئيسه حتى لا يكون فى حاجة إلى تكرارها   ٥ ـ كتوما لأمور مثل منغصاته الشخصية ومثل القيل والقال فى المكتب وكذا شئون رئيسه وعمله .

٦ ـ منتظما فى إنجاز الاعمال الروتينية الاساسية ، مثل جعل مفكرة رئيسه مسايرة للوقت وتجهيز أوراق النشاف والحبر اللازم ومراجعة مفكرته وبطاقة مواعيده لتكون مسايرة لآخر التغييرات وكذا فحص خرائطه التخطيطية .

٧ ـ معتنيا بالمكتب ومنضدته على أن يكونا مرتبين وأن تكون كل الحاجيات الشخصية فى أقل حيز وبعيدة عن النظر فى درج أو دولاب .

ويجب عليه أن يحتفظ باحتياطى كاف من الاوراق الكتابية والمواد . وأن يولى صيانة آلات الكتابة وغيرها من المهمات عناية كبيرة .

٨ ـ هادئا ، بمعنى أن يغلق الابواب فى هدوء وأن يجرى الاحاديث فى صوت رقيق .

٩ ـ مقتنيا لمجموعة من المراجع الموثوق بها ، بما فى ذلك معجم . وينبغى عليه أن يراجع أى تهج مشكوك فيه وكذا الشكل الصحيح للعناوين وغير ذلك .

التدريب والمؤهلات

Training and Qualifications

يتم التدريب على أعمال السكرتارية بواسطة :

ا ـ الانتظام كل الوقت بمعهد للسكرتارية أو كلية فنية .

ب ـ فصول لبعض الوقت ، بمعنى أن يسمح للطالب بيوم أو نصف يوم من عمله للحضور فى كلية عملية .

حـ ـ الفصول المسائية .

د ـ التدريب العملى (فى العمل) .

الكتبة : Junior Clerks

ينبغى أن تكون الموضوعات التى يدرسها الكاتب ذات طابع تجارى مثل إمساك الدفاتر ، التجارة ، وأعمال السكرتارية والحسابات التجارية . ويعتبر البرنامج التدريبى فى الكتابة على الآلة ذا نفع كبير بالنسبة للكاتب .

كتبة الاختزال : Shorthand Typists

بالإضافة إلى الموضوعات التى يدرسها الكتبة . فإن كاتب الاختزال يجب أن يتخصص فى الكتابة على الآلة وفى كتابة الاختزال . وتعتبر شهادات المرحلة الثانية والثالثة لكتبة الاختزال والآلة التى تمنحها الجمعية الملكية الفنون مؤهلات عظيمة جداً .

ويشتمل امتحان المرحلة الثانية على ثلاثة أجزاء ـ

الجزء الاول : تملى ثلاث أو أربع قطع (يستحسن أن يكون إحداها تقريراً أو مذكرة) بمعدل سرعة قدره ثمانون كلمة فى الدقيقة. بمسافة زمنية قدرها نصف دقيقة بين القطع . وتختلف هذه القطع فى الطول ولكنها فى مجموعها

تبلغ ٧٢٠ كلمة (تسع دقائق) . وتنقل علامات الاختزال بعد ذلك على الآلة الكاتبة .

الجزء الثانى : تملى معلومات من رسالة تجارية ثم يطلب من المتقدمين للامتحان أن يعدوا رسالة مكتوبة على الآلة بشكل صحيح معدة للتوقيع . وبالإضافة إلى ذلك فهناك ورقة فى اللغة الانجليزية ينبغى كتابتها على الآلة الكاتبة والغرض منها التثبت من قدرة المتقدمين للامتحان على استعمال لغـــة سليمة للأغراض التجارية . وتوضع كذلك أسئلة فى الترقيم والحصيلة اللغوية والاختصارات الشائعة وتركيب الجمل وتصويب الاخطاء الشائعة والتلخيص .

الجزء الثالث : تقدم مسردة مكتوبة بخط اليد على أن يقوم المتقدمون للامتحان بعمل تصويبات سهلة ، كما سبق أن بينا ، على أن يطلب من المتقدمين للامتحان « تبييضة » مكتوبة على الآلة .

ويشبه امتحان شهادة كاتبي الاختزال المرحلة الثالثة امتحان المرحلة الثانية ولكن على مستوى أعلى . حيث تملى أربع أو خمس قطع بمعدل سرعة قدره مائة كلمة فى الدقيقة بمسافة زمنية قدرها نصف دقيقة ويستحسن أن تكون إحدى القطع تقريراً أو مذكرة .

وتختلف هـــذه القطع فى الطول . ولكنها فى مجموعها تبلغ ١٢٠٠ كلمة (١٢ دقيقة) .

وتشتمل أوراق اللغة الانجليزية والآلة الكاتبة على اختبارات أكثر صعوبة منها فى المرحلة الثانية . وهناك شهادة أخرى لكاتب الاختزال هى :

« شهادة غرفة لندن التجارية المتوسطة لكتبة الاختزال » . ويشتمل امتحان هذه الشهادة على قسم أعمال كتابة الاختزال على الآلة الكاتبة وقسم خاص باللغة الانجليزية .

والجزء الخاص بكتابة الاختزال على الآلة هو إملاء مراسلات أوموضوعات أخرى عن طريق تسجيلات الجراموفون الطويلة . ومطلوب من المتقدمين

للامتحان أن يعدوا نسخة بريدية جاهزة للتوقيع أن يقوموا بتنفيذ أية تعليمات تصدر إليهم خلال انسياب التسجيل . ويقلد التسجيل صوت رئيس العمل فى مكتبه وهو يملى تحت ظروف عادية وسرعات مختلفة وأثناء إصدار التعليمات . ومعدل سرعة الإملاء ٨٠ كلمة فى الدقيقة ويستمر التسجيل عشر دقائق تقريباً . ويسمح باصطحاب معاجم . وتعطى الأسماء والعناوين ويسمح بساعتين ونصف النقل . والقسم الخاص باللغة الانجليزية يشتمل على كتابة تقارير مبسطة أو رسائل من حقائق معطاة ، وكذا اختبارات فى استيعاب التقارير التجارية وغيرها ، واختبارات الحصيلة اللغوية واختبارات تفهم النصوص والقدرة على التعبير عن الأفكار فى إيجاز سواء بالتلخيص أو بالإجابة على أسئلة خاصة ، والتعرف على الأخطاء فى النحو الانجليزى أو تصويبها . والزمن المسموح به لهذا الجزء هو ساعة ونصف .

السكرتير الخاص : Private Secretary

تعتبر دبلومات غرفة لندن للتجارة بالنسبة لكاتبى الاختزال والسكرتيريين الخصوصيين ، مؤهلات مناسبة للسكرتير الخاص ، والتدريب الذى يؤدى إلى هذه الامتحانات حرى بالبحث عنه .

وتعتبر غرفة لندن التجارية ، والحق معها ، أن الامتحانات لابد أن تكون عملية بقدر الإمكان .

وفى الامتحانات يتم الإملاء فى ظروف طبيعية . ثم يتدرج طفرة إلى سرعات عالية حتى يمكن التثبت من أن حائز الشهادة أو الدبلوم يمكنه أن يتلقى الإملاء من رئيس سريع الإملاء عامة .

ويشتمل امتحان دبلوم السكرتيريين الخصوصيين على ستة أجزاء . وعلى الممتحنين أن يشرعوا فى التأكد من المهارة فى كتابة الاختزال والكتابة على الآلة . والإدراك واللباقة وضبط النفس والخبرة والكفاية ــ وهذه لاغنى عنها لنجاح السكرتير الخاص .

ونجد اليوم طلباً كبيراً على السكرتير المدرب تدريباً ممتازاً والحائز لدبلوم السكرتيرين الخصوصيين . ولقد قصد بهذ الامتحان أن يرسى مستوى قوميا معترفا به يمكن أن يقاس عن طريقه السكرتير الخاص المؤهل تأهيلا مناسبا .

التقدم لشغل وظيفة

Applying for a Vacancy

تنبغى مراعاة الدقة المتناهية فى إعداد رسالة الاستخدام حتى يكون وقعها لدى الرئيس المنتظر حسنا . وتراعى النقاط التالية :

١ ـ يجب كتابة الرسالة بالحبر بخط يد المتقدم للوظيفة . ما لم يطالب صاحب العمل المنتظر رسالة مكتوبة على الآلة .

٢ ـ ينبغى ألا تكون بالرسالة أخطاء لغوية أو أخطاء ترقيم .

٣ ـ ينبغى أن تكتب الرسالة بأسلوب عملى بعيداً عن العبارات التقليدية .

٤ ـ يجب أن تعد الرسالة بدقة بحيث تغطى كل النقاط الأساسية التى طلبت فى الإعلان .

٥ ـ ينبغى أن تكون التحية فى المعتاد « سيدى العزيز » أو « سيدتى العزيزة » و « التحية الختامية » : « المخلص لك »

٦ ـ إذا طلب من المتقدم للوظيفة أن يذكر مؤهلاته وخبرته ، فإننا نوصى بأن تستعرض التفصيلات فى بيان مرفق بالرسالة .

٧ ـ وفى الأعم فإن الرئيس المرتقب يطلب معرفة ـ

(ا) اسم طالب العمل بالكامل وعنوانه

(ب) تاريخ الميلاد

(ح) ثقافته

(د) الامتحانات التى اجتازها

(ه) التدريبات الإضافية والمؤهلات للوظيفة

(و) الوظيفة الحالية والخبرة السابقة فى العمل

(ز) أسماء الأشخاص الذين يمكن الرجوع إليهم.

(ح) أقرب وقت يمكن أن يشغل فيه طالب الوظيفة وظيفته .

٨ – إذا أرفقت بطلب الاستخدام شهادات . وجب أن تكون نسخا من الشهادات الأصلية ، ولابد من كتابة كلمة « نسخة » بأعلا .

٩ – يجب الإشارة إلى مصدر الإعلان فى طلب الاستخدام فإذا كان الإعلان قد ظهر فى جريدة « برمنجهام ميل» فاذكر « رداً على إعلانكم فى عدد الأمس من جريدة برمنجهام ميل .... »

١٠ – إذا تلقى طالب العمل رسالة تدعوه إلى الحضور المقابلة الشخصية فإن عليه أن يرد برجوع البريد مؤكداً أنه سوف يحضر فى الميعاد المحدد .

المقـــابلة .

تصادفنا طوال حياتنا أنواع من المقابلات الشخصية مع نظار وأرباب عمل ومع الشرطة والمحامين ورجال الدين وغيرهم ويجدر أن يعالج موضوع المقابلة بطريقة إيجابية هادئة وذات كفاية . ويجدر ملاحظة النصائح التالية –

١ – على المتقدم للمقابلة أن يتحرى عن الشخص الذى سوف يختبره قبل يوم المقابلة .

٢ – على المتقدم للاختبار أن يحقق كل التفاصيل الأساسية عن نفسه كتواريخ الوظائف السابقة التى تولاها وكذلك ثقافته وتدريبه .

٣ – يجب أن يكون مظهره العام أنيقا وأن حسن الهندام ، وأن يولى الأيدى والشعر عناية خاصة .

٤ – أن يكون محافظا على الميعاد ، وإذا كان ثمة شك بالنسبة لمكان الامتحان فان واجبه أن يبحث عنه فى دليل المدينة أو فى خريطة الشوارع مسبقا .

٥ – ربما طلب من المتقدم أن يؤدى اختباراً ، ولذا فانه لابد أن يصطحب المواد الضرورية للامتحان كمفكرة وقلم .

٦ - فى حالة قيام المتقدم للامتحان بالرد على أسئلة فى المقابلة، يراعى أن يكون طبيعياً تماما وأن يتحدث فى وضوح وفى رزانة .

٧ - ينبغى ألا يخشى من النظر إلى من يوجه الأسئلة .

٨ - يجب ألا يخرج المتقدم للامتحان عن الموضوع فى إجابته على الأسئلة وأن يتحدث فى الموضوعات التى له بها دراية ممتازة .

٩ - ينبغى أن يكون أمينا جداً بالنسبة لقدراته وأن يقول الصدق دائما .

١٠ - عليه أن يجعل الممتحن يدرك أنه تواق للفوز بالوظيفة المقدمة ، وأنه إذا ماعين فيها فإنه سوف يبذل جهدا كبيرا ، وأنه إلى جانب ذلك طموح .

وهاك مختارات من الأسئلة التى يمكن أن توجه إلى سكرتير خاص فى مقابله :

(ا) ماهى الصفات الأساسية التى يجب أن يتحلى بها السكرتير الخاص ؟

(ب) عرف نوع المسئولية التى يجب أن يكون السكرتير الخاص قادرا على تحملها ؟

(حـ) ماهو طموحك ؟

(د) ماهو عملك الحالى ؟

(هـ) ماهى مؤهلاتك وأين حصلت عليها ؟

(و) هل أنت ملتحق بأية دراسات إضافية فى الوقت الحالى ؟

(ز) لماذا تقدمت لهذه الوظيفة ؟

(ح) لماذا اخترت مهنة السكرتارية ؟

(ط) هل لديك أسئلة ترغب فى توجيهها ؟

ويمكن أن يوجه كذلك أسئلة شخصية عن المدارس التى التحقت بها ، وأحسن الموضوعات ، والعمل الحالى والمرتب .

وقبل الذهاب إلى المقابلة فإننا ننصح المتقدم بالتفكير فى الإجابات عن هذه الأسئلة وغيرها ، وأن يعد نفسه بشكل عام .

الإعداد للوظيفة : Prepartion for a Post

إن الإعداد المناسب الكامل للوظيفة الجديدة أمر أساسي . وواجب السكرتير الخاص لشخصية كبيرة المعين حديثا أن يتخذ الخطوات التحضيرية التالية -

١ - أن يحصل على معلومات شاملة عن عمل رئيسه الجديد عن طريق -

« ا » إلمامه بتاريخ المنشأة عامة وبرئيسه المرتقب ومن المرجح تماما أن يكون قادرا على أن يصرف من وقته أسبوعين على الأقل مع السكرتير السابق ، حيث يستطيع خلال هذه الفترة أن يكتشف ما يحبه رئيسه وما لا يحبه .

« ب » الحصول على مجلات وجرائد مختصة بالعمل وكذا أية مراجع تطبيقية كيما تعطيه صورة عامة عن العمل أو المهنة .

٢ - أن يراجع عملية عرض المراسلات وجداول أعمال الاجتماعات وغيرها وأن يحصل على معجم موثوق به شاملا لمصطلحات المهنة . وينبغي أن يجمع قائمة أبجدية لمصطلحات العمل وعباراته مكتوبة بالاختزال مع تقسيمات فرعية مناسبة يمكن الرجوع إليها سريعاً وفي سهولة .

٣ - أن يؤجر شقة أو أن يحصل على مكان للسكن قريباً للمكتب بقدر الإمكان حتى يمكن الوصول إليه سريعا .

٤ - أن يتأكد من أن له ملابس مناسبة وحافظة مجهزة بأدوات الكتابة الخاصة به مثل أقلام الرصاص وغيرها .

٥ - أن يأخذ أجازة قصيرة ، إذا أمكن ، لتوكيد الصحة التامة واللياقة .

المستخدم الجديد وواجباته

عند تولى المستخدم الجديد لعمله يطلب منه استحضار المستندات التالية -

« ا » بطاقة التأمين القومى . وهذه البطاقة لابد أن تسجل القيمة الصحيحة للطوابع الخاصة بالعمل السابق .

« ب » استمارة ضريبة الدخل « صورتان » ويرسل المستخدم قسما من الاستمارة

إلى مكتب ضريبة الدخل والقسم الباقي يحتفظ به صاحب العمل .

« حـ » شهادة الميلاد لإثبات سنه

« د » شهادة طبية . وهـذه ضرورية لبيـان الحالة الصحية للمستخدم وذلك لأغراض المعاش أو الراتب السنوى .

الـكاتب : Junior Clerk

عليه أن يتوقع أن يتولى بعضا من الواجبات التالية ـ

١ ـ أعمال بريدية عامة ، وتتضمن فض البريد فى الصباح وإرسال البريد فى المساء .

٢ ـ التشغيل الـكفء للتليفون ـ وبالأخص لوحة التحويل Swithchboard

٣ ـ الحفظ والفهرسة .

٤ ـ أعمال الاستقبال ، مثل استقبال الزوار .

٥ ـ كتابة المظاريف على الآلة الكاتبة وتشغيل الآلات المعنونة .

٦ ـ النسخ ٧ ـ تنظيم المستندات وشبكها .

٨ ـ إمساك الدفتر الروتينى .

٩ ـ تسليم الرسائل المحلية بما فى ذلك المشاوير إلى مكتب البريد والبنك وغيرهما .

١٠ ـ عمل الشاى للمكتب .

كاتب الاختزال : Shorthand Typist

تشتمل واجبات كاتب الاختزال أيا من الواجبات التى سردناها والخاصة بالكاتب وكذا ـ

١ ـ تلقى الإملاء ونقـل الرسائل على الآلة الكاتبة ومستندات العمل والتقارير وغيرها .

٢ ـ كتابة الكشوفات على هيئة جداول على الآلة الكاتبة بما فى ذلك كشوف الميزانية وغيره من السجلات المالية ٣ ـ تحضير أوراق الاستنسل

السكرتير الخاص Private Secretary

فيما يلي مختارات من واجبات السكرتير الخاص .

١ - تلقي الإملاء ونقل المراسلات الشخصية والخاصة بالعمل والتي ترجع إلى رئيسه على الآلة الكاتبة .

٢ - الاهتمام بالمصاريف النثرية الخاصة برئيسه وعملياته المالية في البنك .

٣ - واجبات الاستقبال ويشمل ذلك استقبال الزوار والتسرية عنهم ومعالجة المكالمات التلفيونية .

٤ - تنظيم مفكرة رئيسه وترتيب ارتباطاته ومواعيده .

٥ - إعداد ترتيبات السفر وحجز الفنادق وغيرها .

٦ - حفظ مراسلات رئيسه الشخصية وكذا الخاصة بالعمل .

٧ - حضور الاجتماعات وتسجيل محضر الجلسة .

٨ - حفظ الخرائط التخطيطية الخاصة برئيسه على الحائط على أن تكون مسايرة لآخر التغييرات والتأكد من أن مكتبه مجهز بالأدوات الكتابية وغيرها.

٩ - التخفيف عن الرئيس في كثير من أعماله الروتينية والأمور الخاصة .

١٠ - الاحتفاظ بسجلات خاصة بأمور الاستثمارات وضريبة الدخل .

١١ - الإشراف على المرؤوسين موظفي السكرتارية .

المظهر الشخصي

Personal Appearance

حيث أن السكرتير يمثل رئيسه وهو على اتصال بكثير من كبار مديري الشركة ، فمن الواجب عليه أن يكون مرتدياً لثياب تخلق أثرا حسناً ويجب أن يتأكد من ان حذاءه لامع جدا وأن حلته مكوية بدرجة فائقة .

أسئلة

١ - افترض أنك قد وليت وظيفة سكرتير خاص لشخصية كبيرة . وبصرف النظر عن الاهتمام الذى سوف توليه للعمل الفعلى الذى سوف تكلف بالقيام به ، فما هى الخطوات التى ستتخذها لكى تؤكد قدرتك على شغل هذه الوظيفة بشكل يبعث على الرضا ؟

(غرفة لندن التجارية دبلوم السكرتارية الخاصة)

٢ - بسبب تزايد حجم العمل فى مكتبك أقترح أن يعين كاتب الاختزال لكى يعمل تحت إمرتك . خطط مسودة الإعلان الذى يظهر فى الصحف ثم قدم لرئيسك مذكرة مختصرة عن المؤهلات التى تعتبرها ضرورية وكذا السمات الشخصية للشخص الذى سوف يعينه ، مع بعض أسئلة يمكن أن يوجهها للمتقدمين لشغل الوظيفة فى المقابلة الشخصية .

(الجمعية الملكية للفنون)

٣ - قمت باختبار أربعة من المتقدمين للامتحان فى المقابلة الشخصية لوظيفة كاتب عادى فى مكتبك . قدم تقريرا لمدير المستخدمين عن هذه المقابلة ، على أن تقدم التوصيات المناسبة .

٤ - خطط إعلانات عن وظائف خالية للآتى :

(ا) فتاة مكتب

(ب) كاتب اختزال

وما هى الأسئلة التى توجهها والصفات التى تبحث عنها فى المتقدمين لكل وظيفة إذا طلب منك أن تدير المقابلات الأولية .

(غرفة لندن التجارية . دبلوم السكرتارية الخاصة)

٥ — ناقش العبارة التى تقول أن السكرتير أكثر من كاتب اختزال ممتاز .

٦ — السادة الآتى بيانهم موظفون بإدارة واحدة :

مدير مكتب ، كاتب أول (نائب مدير مكتب) ، السكرتير الخاص لمدير المكتب ، اثنان من كتبة دفتر الاستاذ ، اثنان من كتبة الاختزال ، كاتب حفظ ، عامل تليفون وساعى مكتب .

لكل منهم الحق فى القيام بالاجازة إما فى يوليو أو فى أغسطس . ويقوم كاتب الحفظ بأعمال عامل التليفون ، ويقوم أحد كتبة الاختزال بأعمال السكرتير الخاص ويقوم كاتب الاختزال الآخر بأعمال كاتب الحفظ . قم بإعداد بيان بنوبات الاجازة .

(غرفة لندن التجارية . دبلوم السكرتارية الخاصة)

٧ ـ أكتب رسالة كطلب استخدام للإعلان التالى ـ

مطلوب سكرتير خاص لمدير المبيعات بشركة هندسية كبيرة . يشترط أن يكون سن المتقدمين مابين ٣١،٢٠سنة وأن يكونوا غيرمتزوجين . ويشترط أن يكون كاتب اختزال ممتاز على أن تكون سرعته فى الكتابة على الآلة خمسون كلمة فى الدقيقة من الإملاء . الثقافة الممتازة والمظهر الحسن والشخصية أمور أساسية :

ـ أكتب لصندوق م . ت . ر الديلى هيرالد والجازيت ، ١٤ شارع ساندون بلانكتون .

٨ ـ عندما يبدأ موظف جديد العمل . فما هى المستندات التى يطالب بتقديمها ، وما هى المؤهلات التى تعطى بالنسبة لها ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٩ ـ تخرجت شقيقتك من المدرسة وتريد أن « تلتحق بمكتب » فما هى الاعمال التى تعتبر أنها مفروض فيها أن تقوم بها الكاتبة عادية وذلك من واقع خبرتك الخاصة . واقترح التدريب المتخصص الذى يعدها لعملها.

(الجمعية الملكية للفنون)

١٠ - أكتب رسالة كطلب استخدام لاحد الإعلانات التالية -

(ا) مطلوب فتاة مكتب للعمل بمكتب بناء ، يشترط أن تكون ذكية . يعول عليها ، ولديها استعداد للتعلم . فرص حسنة ومرتب حسن للمتقدمة التي يقع عليها الاختيار . قدمي طلبك إلى : صندوق بريد ١٢٣ بكافة التفاصيل بخط يدك .

(ب) مطلوب كاتب اختزال ذو خبرة لمكتب محام ، له القدرة على أن يعمل بنفسه . الاختزال الممتاز والسرعة فى الكتابة على الآلة أساسيان . هذه الوظيفة ممتعة وتقدم فرصاً طيبة بأتعاب مغرية

أكتب إلى . جاكسون وجونز ، ١٤ وست ستريت ، سيلكدون .

١١ - ماهى فى رأيك الصفات الاساسية للسكرتير الخاص الكفء ؟

١٢ - يعين السكرتيرون فى شركتك من بين كتبة الاختزال فى الغرفة التى تعمل أنت بها . والمفروض أن سكرتير مدير المبيعات سوف يترك العمل . وأنت ضمن الذين لهم الحق فى التقدم لشغل الوظيفة .

أكتب طلب الاستخدام موجها إلى مدير المستخدمين

(الجمعية الملكية للفنون)

الفصل الثامن عشر

ممارسة اعمال السكرتارية الخاصة

Private Secretarial Practice

أجملنا فى الفصل السابع عشر الصفات والواجبات والتدريب التى تعتبر أساسية بالنسبة للسكرتير الخاص . ونحن نضع هذه النظريات فى هذا الفصل موضع الممارسة من خلال بحث عدد من المواقف الافتراضية الخاصة بالسكرتارية .

ولقد بينا عدة جوانب فى ممارسة أعمال السكرتارية الخاصة وتنظيم المكتب فى فصول أخرى من هذا الكتاب مثل مسك المفكرة ، وإعداد دليل السفر وكتابة محضر الاجتماع واستخدام التليفون .

وبطبيعة الحال ، فإنه من المحال أن نطرق كل الأعمال المتنوعة التى قد يطلب إلى السكرتير الخاص القيام بها . ويندرج تحت هذه الأعمال معالجة المواقف التى تتطلب اللباقة والنزاهة والكفاية وتتطلب استعداداً لتنظيم الاجتماعات والمؤتمرات وحفلات الكوكتيل وحفلات العشاء الراقصة والنزهات وزيارات المصانع وما إلى ذلك .

بعض مواقف متنوعة

أنه فى حين أن السكرتير الخاص يجب أن يتعلم من خلال ممارسته العملية كيف يعالج تشكيلة هائلة من المواقف ، فلا ريب أن كثيراً يمكن تعلمه من خلال خبرة الآخرين . ونحن نتناول فى هذا الفصل بصفة مواقف كانت موضع سؤال فى امتحانات أعمال السكرتارية وممارسة أعمال السكرتارية الخاصة منذ عهدقريب والآراء الواردة ليست خاصة بالمؤلف وحده ولكن أبداها كذلك طلبة وفصول دبلوم السكرتارية الخاصة ، حيث عقدت الاجتماعات لبحث الأمثلة .

ولقد أوردنا الاجابات هنا بشكل موجز وشاف لكى نعين الطالب على فهم واستظهار النقاط البارزة . ويجب أن يفطن القارىء إلى أنه من المرجح أن تكون ثمة حلول صحيحة تماماً لهذه المواقف أو استنتاجات لها ، وعليه أن يقدر هذه الحقيقة وأن يتفحص هذه الحلول على ضوء تجربته الخاصة .

سؤال :

قام السيد س الذى تعمل لحسابه ، بقيادة سيارته إلى المطار المحلى لمقابلة عميل لما وراء البحار هو السيد ى والمنتظر وصوله من روكسى فى تمام الثالثة مساء . وبينما السيد س فى طريقه إلى المطار . تلقيت رسالة برقية تفيد بأن السيد ى اضطر إلى تعديل خططه ، بحيث أنه سيصل بالقطار فى السادسة . وهو يعتقد أن الحجز بالفندق قد تم . وحسب معلوماتك ، فإن ذلك لم يتم . أذكر كيف تتصرف فى هذا الموقف .

(الجمعية الملكية للفنون)

جواب :

ينبغى على السكرتير أن يتخذ الإجراء التالى . -

١ - أن يتصل تليفونيا بالمطار ويطلب من عاملة الاستقبال أن يتصل بالسيد س لإبلاغه بأن السيد ى سوف لا يصل فى الثالثة وأنه مطلوب منه أن يتصل بسكرتيره تليفونيا على الفور .

٢ - أن يتصل تليفونيا بمحطة السكة الحديد للتأكد من ن هناك قطاراً سوف يصل فى السادسة .

٣ - أن يرجع إلى مفكرة السيد س ليرى ما إذا كان مرتبطاً بمواعيد أخرى فى هذا المساء .

٤ - وعندما يتصل السيد س فإن عليه أن يذكر له الأمور التالية :-

(ا) أن السيد ى قد اضطر إلى تعديل براجه وأنه سوف يصل بقطار السادسة ، وأن يذكر أن ميعاد القطار قد تأيد .

(ب) أن يسأل ما إذا كان مناسباً أن يقابل السيد س السيد ى فى محطة السكة الحديد فى السادسة .

(جـ) أن يستفسر عما إذا كان قد تم حجز للسيد ى بالفندق ، وإذا لم يكن قد تم ، فإنه يسأل عما إذا كان للسيد س رغبة فى هذا الشأن ، وعما إذا كان يعرف عن مدة إقامة السيد ى .

(د) أن يراجع ترتيبات العشاء ، وإذا لزم الأمر ، أن يتثبت منها مع السيدة س .

(هـ) أن يذكر أيه ارتباطات أخرى ، كما أشرنا إليه آنفا فى ٣ ، للسيد س فى هذا المساء ، وأن يسأله عما إذا كان يرغب فى أن يتخذ إجراء بصددها .

٥ ـ أن يتصل تليفونيا بالفندق ليحجز لإقامة السيد س (إذا كان ذلك ضروريا كما فى جـ آنفا) . وأن يكتب خطاب تعزيز .

سـؤال :

لشركتك سبعون فرع منتشرة على مدى المقاطعات الجنوبية لإنجلترا ، من بنزانس فى الغرب إلى لاندولاند فى الشرق . أعـد قائمة بالنقاط التى تبحثها والترتيبات التى تعدها إذا ما طلب منك تنظيم حفل عشاء راقص يدعى إليه مديرو الفروع وموظفو المكتب الرئيسى وعددهم خمسة وعشرون بصحبة عقيلاتهم . وسوف تقوم الشركة بتغطية كل المصاريف المعقولة وهى حرة فى تفسيرها لكلمة « معقولة » .

(غرفة لندن التجارية دبلوم السكرتارية الخاصة)

جـواب :

١ ـ يستشار رئيس العمل فى ميعاد (وقت الحفل) ، وشكل الملابس وقوائم الطعام والأنبذة وما إلى ذلك .

٢ ـ تبدو مدينة بورغوث أكثر المدن توسطا ، وذات مجموعة حسنة من الفنادق وخدمة بالسكك الحديدية ذات كفاية . وينبغى أن يزور السكرتير المدينة ويقوم بالترتيبات التالية : ـ

(ا) أن يعاين بضع فنادق كبيرة ، موليا اهتماما خاصا لموضوع كونها مرخصة ، ذات صالات رقص ولها تسهيلات مناسبة لوقوف العربات وأنها قادرة على تدبير إقامة لمعظم الضيوف . وإذا استدعى الأمر يمكن إيجاد ترتيبات أخرى للبيت فى فنادق أخرى قريبة .

(ب) أن يحجز غرفة إضافية للاستقبال وحفلات الكوكتيل .

(ج) أن يناقش مع مدير الفندق المختار : الشروط ، وجبات الطعام (بما فى ذلك الانبذة على العشاء) والاوركسترا والمصورين وزينات الزهور والبوفيه الممتد آخر الليل وغير ذلك .

٣ — وينبغى أن يتخذ السكرتير الاجراء التالى فور رجوعه إلى المكتب الرئيسى .

(ا) أن يكتب على الآلة الكاتبة قائمة لرئيسه بالترتيبات التى تمت فى بورغوث وبعد الحصول على موافقته ، أن يعزز الترتيبات كتابة لمدير الفندق .

(ب) أن يوصى بطبع مائة وعشرين بطاقة دعوة وبها التفاصيل المناسبة مثل الوقت والميعاد والمكان والاوركسترا وشكل الملابس إلى غير ذلك

(ج) يجب إرسال الدعوات قبلها بثلاثة أسابيع ومعها رسالة دورية طالبا رجوع الجزء المشرشر من البطاقة منوها بتفاصيل طلبات الإقامة المطلوبة على ألا يتأخر ذلك عن أسبوع واحد قبل حفل العشاء الراقص .

٤ — أن يقوم بالإعداد لطبع قائمة الطعام . وقبل ذلك فإن على رئيس العمل أن يستقر على الكلمات والأنخاب التى يرغب فى أن يتضمنها برنامج الحفل .

٥ — أن يعد أماكن الأسماء على المائدة وأن يرسل إلى مدير الفندق قائمة كاملة بالضيوف حتى يستطيع أن يرتب المكان وأماكن الجلوس اللازمة للعشاء .

٦ — أن ينبه مدير الفندق إلى أن بعض الضيوف ربما وصلوا بعد الظهر وربما طلبوا شاى بعد الظهر .

سـؤال :

عينت لدى المدير الإدارى لشركة صناعية كبرى . أذكر النقاط التى توليها اهتماما فيما يختص بزيارة أربع مبعوثين من بلد أجنبى يقوم بالنظر فى تقديم عروض أساسية مع منشأتك . وسوف يصحب أعضاء الوفد عقيلاتهم .

(غرفة لندن التجارية . دبلوم السكرتارية الخاصة)

جـواب :

إذا أريد للزيارة أن تمر فى شكل هادىء فإنه يجب العناية بالتفاصيل التالية :

١ — تأكد مع السفارة صاحبة الشأن من أن ترتيبات الإقامة بالفندق قد تمت . (والمفروض أن أعضاء الوفد يصلون يوم الاثنين ويغادرون الجمعة) .

٢ — اكتب لأعضاء الوفد ، عن طريق السفارة . عما إذا كانت لهم طلبات خاصة بخصوص إقامتهم .

٣ — عند الكتابة إلى أعضاء الوفد ، ارفق دليل المدينة المحلى . وكذلك عدداً منها خاصا بالأماكن ذات الأهمية .

٤ — ضع عربات تحت تصرف العقيلات طوال أيام الزيارة الخمس .

٥ — ناقش البرنامج مع المدير الإدارى مع إجراء أية ترتيبات ضرورية . فمثلا إذا كانوا سيقومون بتفقد المصنع . فيجب أن تخطر المسئولين عن الإدارات المختلفة حتى يكونوا مستعدين .

٦ — ارسل صوراً من البرنامج إلى المديرين وغيرهم من المسئولين

٧ — رتب حفل عشاء وأرسل الدعوات إلى أولئـك الذين يختارهم المدير الادارى .

٨ — رتب برنامجا ترويحيا فى المساء . مثل زيارة المسرح لأعضاء الوفد وعقيلاتهم .

٩ — ربما رغب أعضاء الوفد فى زيارة مصانع أخرى تنتج بعض منتجات الشركة غير الاساسية . ولذا فلتقم بالترتيبات الاحتياطية مع هذه المصانع لاعداد الغذاء للضيوف فى هذه الايام

١٠ - سوف يحتاج الوفد إلى خدمات سكرتير خلال مدة زيارته الشركة ولذا يجب عمل الترتيبات نحو وضع اثنين أو ثلاثة من كتبة الاختزال تحت تصرف الوفد لساعات من كل يوم .

١١ - رتب تواجد مترجمين لكل الاجتماعات والزيارات وسوف تكون السفارة أجهز على اقتراح أحسن المترجمين .

سؤال :

تلقيت رسالة برقية تبلغك أن رئيسك عند عودته بالبحر من أمريكا . ألم به المرض على ظهر السفينة . ما هو الإجراء الذى تتخذه ؟
(غرفة لندالتجارية . دبلوم السكرتارية الخاصة)

جواب :

حيث أن عبور الأطلنطى يستغرق بضعة أيام فقط ، فإن كل ما يمكن عمله لصالح الرئيس يجب أن يتم عند وصول السفينة إلى المرفأ ،وعلى السكرتير الخاص أن ينهج النهج التالى -

١ - أن يتصل بزوجة الرئيس (أو أقرب الناس إليه) ويقدم خدماته . وبعد المشاورة أن يحيط طبيبه الخاص علماً وهو الذى سيعود الرئيس عند أوبته . وربما رغب الطبيب فى أن يكون موجوداً ســـاعة رسو السفينة وأن يصطحب مريضه إلى المستشفى .

٢ - أن يتصل تليفونياً بسلطات الميناء ، لمعرفة الوقت الذى ترسو فيه السفينة واسم ورقم المرسى وأن يرتب إن أمكن منح رئيسه الأولوية فى المرور بالجمرك .

٣ - أن يجهز نقالة لنقل الرئيس من السفينة وأن يأخذه إلى أقرب مستشفى الميناء حيث ينبغى حجز جناح خاص . ويستشار طبيب الرئيس فى كل هذه الترتيبات .

٤ - أن يبلغ نائب الرئيس وأن يتشاور معه بشأن المراسلات والرسائل الروتينية وأن يطلب أن يتولى الأمور العاجلة والمواعيد .

٥ ـ أن يطلع على مفكرة المكتب الخاصة برئيسه وأن يعد قائمة بالمواعيد التى ليست لها طابع الاستعجال ثم يكتب رسائل مؤجلا لها أو لاغيا .

٦ ـ فى حالة التشاور مع زوجة الرئيس ، يتخذ الإجراء المناسب بخصوص ارتباطاته الخاصة . وهذا يشتمل على كتابة رسائل الاعتذار عند أية دعوات سبق قبولها .

سـؤال :

تصادف أن سمعت رئيسك يخطط لاتخاذ إجراء يضر بالشركة . أين يكون ولاءك . الشركة أم لرئيسك ؟

(١) إذا سمع السكرتير أن رئيسه يفكر فى إجراء ضار بالشركة ، فإنه ينبغى عليه أن يتحدث إليـــه وأن يحذره من الإشاعات (وهذا هو ولاء السكرتير نحو رئيسه) .

(ب) وإذا أقر الرئيس السلوك المشين ولم يحرك ساكناً نحو الرجوع إلى الحق فيما يرتكب من خطأ ، فيجب أن يظهر السكرتير امتعاضه بالاستقالة كسكرتير له

(حـ) وعلى السكرتير أن ينبه الموظف المسئول بالشركة لما يحدث دون ذكر أسماء (وهذا هو ولاء السكرتير نحو شركته) .

استقبــال الزوار

من المتوقع عادة أن يستقبل السكرتير كل الزوار قبل أن يسمح لهم بالدخول على رئيسه ـ ومن المرغوب فيه أن يمنح الزوار ترحابا مبهجا مؤدبا وأن يكون باشا فى طباعه ـ وإن الأثر الأول للزائر عن المكتب وموظفيه لمن الأهمية بمكان ولهذا السبب فإن منضدة السكرتير ومكتبه لابد أن يكونا دائما منسقين حتى يكون متأهباً دائما لأن يستقبل أى ضيوف غير متوقعين . وكم يضفى أصيص زهور أو آنية نبات موضوعة على قاعدة النافذة جواً منعشا بهيجا .

وليس من داع إطلاقا لأن تكون فناجين أو صحون أو حاجيات السكرتير الشخصية على مرأى من أحد .

وعلى السكرتير أن يعرف إسم الزائر وبيانا عن عمله ـ وينبغى أن يبلغ الرئيس بالزيارة . وإذا شاء أن يستقبل الزائر ، فإن على السكرتير أن يقود الزائر إلى مكتبه ويقوم بتقديمه . وعلى السكرتير أن يكون لبقا جداً إذا ما كان هو الذى سيتناول الموضوع أو يتناوله موظف آخر . وإذا كان هو الذى سيتولى موضوع الزيارة فلابد من أن يكتب مذكرة عن المقابلة على الآلة على أن يعرضها على الرئيس حالما كان ذلك ممكنا ـ ولا ينبغى تحت أية ظروف السماح بدخول الزوار إلى مكتب الرئيس قبل إبلاغه . فإذا لم يكن ممكناً الاتصال بالرئيس ، وجب إجلاس الزائر فى غرفة استقبال لحين استطاعة الرئيس مقابلته . وأن شخصية السكرتير وقدرته على التصرف بلباقة وبالبداهة لذوى أهمية كبرى فى هذا الدور الأساسى فى استقبال الزوار والاحتفاء بهم .

ولقد ورد سؤال متصل بهذا الجانب من أعمال السكرتارية ضمن أسئلة امتحان قريب العهد للجمعية الملكية للفنون ـ وها نحن نورد الخطوط الرئيسية التى يجب أن تشتمل عليها الإجابة .

سؤال :

حضر السيد س إلى مكتبك لمقابلة رئيسك ، الذى نسى ميعاده ، وهو الآن يتغذى مع عميل ذى شأن لما وراء البحار ، كيف تتصرف فى هذا الموقف ؟

جواب :

١ ـ عند وصول السيد س ينبغى أن يتثبت السكرتير من تفاصيل الميعاد من مفكرته ومفكرة رئيسه .

٢ ـ ينبغى أن يعتذر السكرتير للسيد س بأن رئيسه قد تلقى مكالمة على غير انتظار ، لمقابلة عميل لما وراء البحار ، ويجب أن يتأكد من السيد س عن طبيعة الموضوع وعما إذا كان عاجلا أم لا .

٣ ـ يمكن اتخاذ إجراءين .

(ا) إذا كان الأمر عاجلا ووجب اتخاذ قرار بواسطة الرئيس فإنه ينبغي أن يطلب من نائب المدير أن يدعو السيد س على العشاء فى الفندق المعتاد . بينما يقوم السكرتير بالاتصال بالرئيس فى النادي .

(ب) إذا لم يكن الموضوع عاجلا ، فإن السكرتير يجب أن يطلب من نائب المدير أن يدعو السيد س على الغذاء وأن يبدىٔ استعداده لمساعدته . أما إذا فضل السيد س أن يترك الموضوع حتى يتحدث إلى الرئيس فيجب تحديد ميعاد له فى اليوم التالى أو الذى يليه . ويجب تعزيز هذا كتابة أو بالتليفون حالما يوافق الرئيس على الميعاد المعدل .

الجانب الشخصى لعمل السكرتير الخاص :

The Private Aspect of Private Secretarial Work.

إن عنصراً هاما من عناصر نجاح السكرتير الخاص وقيمته بالنسبة لرئيسه يكمن فى مهارته فى التعامل مع الناس وفى خلق جو يرفع من قدر سمعة رئيسه .

ونجد لزاماً عليه أن يحيط بحياة رئيسه وعمله وأن يكون شديد الشغف، والطموح نحو كل ما يفعله ، فمسئولياته ضخمة ، فهو المنظم الشخصى له ، هو الذى يقرر من يقابله ومن يتحدث إليه وأى الأمور تستدعى اهتمامه العاجل وماذا يمكن إحالته على الآخرين .

إن هذه الفرصة من الخدمة الشخصية هى ما يجعل عمل السكرتير الخاص متباينا عن عمل كاتب الاختزال وما يجعله مجزيا لدرجة كبيرة .

أسئلة

١ - صف الإجراء الذى تتخذه إذا ما توقفت الآلة الناسخة فى الشركة فى الساعة الخامسة والنصف مساء وكان لزاما أن يكون عمل هام جاهزاً بعد نسخه فى الصباح ؟

٢ - أجرى شخص هام ، ولكنه غير صبور ، مكالمة تليفونية ، وهو يريد أن يقابل رئيسك الذى يمكنه أن يقابله إما بعد ساعة أو فى يوم آخر فى وقت يمكن ترتيبه . اشرح كيف يمكنك أن تتصرف مع هذا المتحدث .

٣ - ما هو الإجراء الذى تتخذه للحصول على كورساج لزوجة رئيسك إذا طلب منك أن تشتريه ليعطيه لها كمفاجأة ؟

٤ - رئيسك هو سكرتير مؤتمر لمنظمة دولية سوف يعقد مؤتمراً فى منتجع على البحر فى الصيف . أكتب قائمة بالنقط التى توليها اهتماما فى إعداد الترتيبات للمؤتمر ويوضع فى الاعتبار أن أعضاء الوفود سوف تصحبهم زوجاتهم .

٥ - باعتبارك السكرتير الأول فى شركتك طلب منك كاتب شاب جديد يعمل على الآلة الكاتبة أن تعاونه لأنه يحس بالظلم لأن أحد الكتبة القدامى يغادر المكتب فى وقت مبكر موجهاً الكاتب لإنهاء أكوام العمل قبل رحيله عن المكتب . كيف تتصرف فى هذ الموقف ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٦ - إذا ما تواجد خطأ نحوى فى بعض الأعمال التى أملاها رئيسك فهل تبلغه بأنك قمت بتغييره ؟

٧ - قامت شركتك بافتتاح فرع صغير حديثا فى ميد لاندز . وسوف يكون الموظفون المختصون هم مدير الفرع والمستر ب سكرتيره وسوف لا يشترى

هذا الفرع المواد المستهلكة الخاصة به وإنما سوف تورد له من المكتب الرئيسى حيث تعمل أنت . مطلوب منك أن تعد قائمة بكل المتطلبات ، الأدوات الكتابيه وخلافه ، التى تعتقد أنها مطلوبة وأن تعمل مسودة بالإرشادات التى تعينك على أن تمسك مراجعة شهرية عن حالة الإمدادات .

(الجمعية الملكيه للفنون)

٨ - شب حريق فى مكتبك خلال الليل . ووضع رجال الإطفاء أمامك كل الأشياء التى استطاعوا إنقاذها ، ويهم رئيس العمل أن يمضى العمل دون توقف.

(ا) ما هى أولى الأشياء التى تبحث عنها عند فحص الأشياء التى تم إنقاذها ؟.

(ب) صف الخطوات العاجلة التى تتخذها لكى تتصرف فى الأعمال الرئيسية فى إجابتك على هذا السؤال قدر درجة التلف .

(الجمعية الملكية للفنون)

٩ - يرغب رئيسك فى الإعداد لاستحضار صابون ومناشف ليستخدمها الموظفون العاديون وكانوا قبل ذلك يستحضرون مناشفهم والصابون الخاص بهم ويحتفظون به فى مكاتبهم وطلب هو مقترحاتك . أكتب مذكرة مؤيداً مقترحاتك وإذا اعتبرنا أن توصياتك قد أخذ بها ، أكتب مسودة لكى تعلق على لوحة الإعلانات الخاصة بالموظفين العاديين تحيطهم علماً بالتنفيذ .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٠ - أنت سكرتير لمدير مصانع شركة تستخدم مائتين وخمسين عاملا من كلا الجنسين ويفكر رئيسك فى أن ينظم نزهة صيفية . ولذا فإنه يطلب منك أن تعاونه فى تقديم توصيات مناسبة وأن تعد مسودة بالنقاط التى تسترعى الاهتمام .

(غرفة لندن التجارية ــ دبلوم السكرتارية الخاصة)

١١ - تحدث بالتفصيل عن الخلال التي يجب أن يتحلى بها السكرتير في استقباله للزوار وتكريم وفادتهم .

١٢ - ما هو الغرض من مقابلة السكرتير للزوار قبل أن يدخلهم إلى مكتب رئيسه ؟

١٣ - إذا كان أحد زملائك مهملا وعديم الاكتراث بعمله الذي هو بشكل غير مباشر من اختصاصك فما هو الإجراء الذي تتخذه لتحسين الموقف ؟

١٤ - تغيب عدد كبير من موظفي مكتبك الكتابيين بالنظر إلى استشراء الانفلونزا . وتأخرت المراسلات وكتابة النسخ على الآلة عن مواعيدها . فما هي المقترحات التي تضعها لرئيسك لكي تهون صدمة الموقف .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٥ - إذا كان رئيسك حاضراً في اجتماع في مانشستر وتلقيت مكالمة تليفونية منه يخبرك فيها أنه ترك أوراقه في عربته المقفلة في موقف العربات بمحطة السكة الحديد . ما هو الإجراء الذي تتخذه ؟

١٦ - تعود موظفون معينون بالمكتب أن يصلوا متأخرين وأن يطلبوا فترة الغذاء عن المدة المقررة لذلك . وطلب إليك مدير المكتب ، الذي أنت سكرتير له ، أن تسعى في ادخال تحسين لذلك ماذا تفعل ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

١٧ - قام رئيسك بأجازة لمدة أسبوعين من يوم ١٧ يونيو ، متنويا أن يجوب الساحل الشمالي لديفون وكورنوول بعربتـــه الخاصة ، ولم تتخذ أية ترتيبات خاصة بالنسبة له لكي يكون على اتصال بالمكتب . وتلقيت في ١٦ يونيو مكالمة تشير إلى ضرورة تواجد رئيسك في نيويورك في ٢٤ يونيو لاجتماع على أقصى درجة من الأهمية لشركتك . ما هو الإجراء الذي تتخذه ؟

(غرفة لندن التجارية دبلوم السكرتارية الخاصة)

١٨ - توليت وظيفة سكرتير المدير الإدارى لشركة متوسطة الحجم مدة خمس سنوات ونتيجة لمرض رئيسك المفاجىء ، فلقد عين مدير إدارى جديد من خارج المؤسسة . ناقش بإيجاز موقفك بالنسبة للظروف المتغيرة وكيف تكون ذا عون بالنسبة لرئيسك الجديد ؟

(غرفة لندن التجارية — دبلوم السكرتارية الخاصة)

١٩ - اتصل بك السيد س ، رئيسك ، تليفونيا من مدينة على بعد مائة ميل ، مبلغاً أياك أن تأمر سائقه باستقباله فى محطة السكة الحديد فى الخامسة والنصف مساء ، وأن تخبر السيدة س أن زوجها سوف يتوجه مباشرة لمقابلة السيد ى بفنـــدق سبلنديد فى السادسة مساء . وعند مغادرتك المكتب فى السادسة إلا ربعاً اتصل السائق من المحطة يبلغك أن كل القطارات متأخرة لفترات غير محددة نظراً لخروج قطار عن الخط على بعد بضعة أميال . أذكر ما سوف تتخذه من إجراء ، واكتب بإطناب الرسائل التى سوف تتركها أو تبعث بها .

(الجمعية الملكية للفنون)

ملحق

مناهج الامتحان

(١) الجمعية الملكية للفنون ـ قسم أعمال السكرتارية (المرحلة الوسطى)

وظائف المكتب : The Functions of the Office

المراسلات . مراقبة وتوزيع البريد الوارد والمرفقات فى المكاتب الكبيرة والصغيرة . الرسائل الصادرة ـ من الإملاء ، بواسطة آلات الإملاء ومن المذكرات المختصرة .

إشكال الخطاب (المخاطبة) .

نظم الحفظ . المركزية . بطاقات الفهرسة . أهمية الإحالة المتبادلة .

آلات المكتب البسيطة وأجهزته . العناية بالآلات الكاتبة وآلات النسخ . عمليات النسخ . تحضير الدوريات والملاحظات والمواد للطباع . مراجعة وتصويب البروفات . السجلات الإحصائية البسيطة والرسوم البيانية والخرائط البيانية .

طرائق الاتصال ـ داخلية وخارجيـــة الخدمات البريدية والتليفونية والتلغرافية والسلكية .

استخدام المفكرة اليومية ـ المواعيد . المفكرات .

استخدام المراجع ومكتبات المراجع ومصادر المعلومات الأخرى : دليل السكة الحديد ، أنواع مختلفة من الكتب الإرشادية ، الكتب السنوية . التقاويم . تقارير الحكومة والجرائد التجارية وغيرها .

إعداد التقارير والملخصات .

اللجان . الاجتماعات والمؤتمرات . إعداد المفكرة (الأجندة) والمستندات المرافقة . محاضر الجلسات ، إعدادها وإذاعتها .

نقدية المكتب : دفاتر المصاريف النثرية ، نظام السلفة المستديمة ، دفاتر أثمان طوابع البريد . مراقبة المواد المستهلكة فى المكتب . أذون الصرف طلبات البضاعة .

معلومات عامة عن التركيب الأساسى لضريبة الدخل ونظام P. A Y. E « ادفع حسبا تكسب » .

(٢) غرفة لندن التجارية ـ دبلوم السكرتارية الخاصة :

اللغة (الانجليزية ـ ملاحظة : هذا بالطبع بالنسبة للبلاد التى لغتها القومية الانجليزية) . كتابة التقارير أو الرسائل من معلومات معطاة . اختبارات فى فهم التقارير التجارية وغيرها من التقارير وكذا المفردات التجارية سواء بالتعبير عنها أو بالإجابة على أسئلة معينة (وتؤخذ المواد غالباً من الأعمدة المالية فى أية نشرة دورية) تلخيص التقارير والمراسلات والتعرف على الأخطاء اللغوية وتصويبها .

ممارسة السكرتارية الخاصة وإجراءات المكتب :

Private Secretarial Practice and Office Procedure.

يتوقع أن يكون المتقدمون للامتحان على درجة من المعلومات العامة تمكنهم من فهم مجال أعمال للسكرتير الخاص مثل المراسلات والبريد الوارد والصادر والإيرادات والمدفوعات ودفاتر البريد ، والمصاريف النثرية والمراجع ومصادر المعلومات والاختصارات الشائعة ، نماذج الخطاب ، ترتيب المواعيد ، ترتيبات الفنادق والسفر (سفريات بالداخل أو بالخارج) ، أعمال البنوك البسيطة عمليات هيئة البريد المالية الإعداد والتصرف أثناء الاجتماعات . المفكرة ، مفكرة الرئيس ، دفتر الحضور ومحاضر الجلسات .

ورقة عامة

سوف يطلب من المتقدمين للامتحان أن يظهروا قوتهم فى التفكير المنطقى والتعبير الواضح ، واهتمامهم بالموضوعات ذات الأهمية العامة والراهنة ، بواسطة

إجابتهم على مجموعة من الأسئلة على موضوعات من قائمة معطاة . ويتوقع منهم أن يسايروا الأحداث الجارية بقراءتهم الذكية للصحف اليومية والنشرات الدورية .

الاجتماعات :

يتوقع من المتقدمين للامتحان أن يكونوا قادرين على إعداد تقرير أو ملحق أو محضر جلسة لاجتماع عادى أو مؤتمر أو ندوة أو محاضرة تقدم لهم عن طريق فيلم صوتى يستمر حوالى عشرين دقيقة تقريباً . ويسمح باستخدام المعاجم.

أعمال الكتابة على الآلة وكتابة الاختزال :

إملاء المراسلات أو أية مواد أخرى عن طريق أسطوانة جراموفون طويلة التشغيل .

ويتوقع من المتقدمين للامتحان أن يقدموا نسخة « ترسل بالبريد » معدة للتوقيع وأن ينفذوا أية تعليمات تعطى فى خلال التسجيل .

ملاحظة سوف يكون التسجيل خاصاً بموظف فى مكتبه يملى تحت ظروف عادية بسرعات متفاوتة مصدراً تعليمات للتنفيذ . ويسمح باستخدام المعاجم .

الاستبار (المقابلة) Interview

يتوقع من المتقدمين للامتحان أن يجيبوا فى وضوح وذكاء على الأسئلة التى توجهها لجنة المقابلة . وينبغى أن يكونوا على استعداد لأن يعالجوا المواقف الافتراضية بلا تأخير لا مبرر له أو تردد وأن يعلقوا على إجاباتهم . وهدف المقابلة هو إقناع اللجنة بأن المتقدمين للامتحان لهم الشخصية الواجبة والمقدرة الذهنية التى تزكى منح الدبلوم بواسطة غرفة لندن التجارية .

محتويات الكتاب

صفحة

مكتبة الثورة الإدارية

بإشراف الدكتور كمال دسوقى

ظهر منها الكتب الآتية :

الكتاب	المؤلف والمترجم
١ ـ دراسة الإدارة العامة	تأليف دوايت والدو وترجمة الشريف عبود
٢ ـ عملية تدريب الرؤساء	تأليف ناثانيل كنتور وترجمة على حامد بكر
٣ ـ علم النفس الإدارى	تأليف هارولد ليافيت وترجمة كمال دسوقى
٤ ـ عناصر الإدارة	تأليف ليندول أورفك وترجمة على حامد بكر
٥ ـ المشاكل الإنسانية للمدنية الصناعية	تأليف إلتون مايو وترجمة مبارك إدريس
٦ ـ وظائف الرؤساء	تأليف تشستر بارنارد وترجمة كمال دسوقى
٧ ـ الإشراف الفعال	تأليف ملتون براون وترجمة عثمان خيرى
٨ ـ أعمال السكرتارية	تأليف جون هاريسون وترجمة نبيه حموده



هـذا الكتاب

جون هاريسون محاضر فى مواد التربية التجارية بمعهد إيستلاى الفنى بانجلترا، وكتابه هذا تلخيص للمادة التى درسها ست سنوات فى أعمال السكرتارية للطلاب المنتظمين والمنتسبين، الغرض منه — كما يقول — إعداد الطلاب المتقدمين لامتحان المرحلة الوسطى بجمعية الفنون الملكية (قسم أعمال السكرتارية) وبعض موضوعات امتحان دبلوم غرفة لندن التجارية فى السكرتارية الخاصة ... فضلا عن أنه مرجع لكل المشتغلين بالأعمال الكتابية، وإضافة إلى خزانة كتب المكتب، وحافز للقراء على الاستزادة من قراءة الكتب المتخصصة.

وبالنسبة لنا، فإن هذا الكتاب مترجماً له فائدته الكبرى فى إعداد وتدريب موظفى الأعمال الكتابية الذين هم الأغلبية فى العدد داخل الأجهزة الإدارية، والعصب الحساس بالنسبة للإدارة، إذ على عاتقهم تقع مهمة إنجاز القرارات وتوصيلها، وتيسير الخدمات وتبسيطها، ورضاء الجمهور أو سخطه.

وإنا — إذ نشكر الأستاذ نبيه حموده ترجمة هذا الكتاب لمكتبة الثورة الإدارية — لنأمل أن تفيد بهذه الترجمة معاهد السكرتارية وجهات تدريب الموظفين الكتابيين بما يرفع من مستوى هذه المهنة إلى الحد الذى يتطلع إليه كل مهتم بها، وبرجالها، وكفاءتها

كمال دسوقى

ملتزم الطبع والنشر
دار الفكر العربى